



**CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVO
GRUPO LAFISE**

Enero 2025

Unidad Responsable	Emisión	Referencia	Identificación (ID)	Última Aprobación
Chief Human Resources Officer	18/19	MPO-RCH-10	19400018/19	Junta Directiva, JD / Enero 2025

INDICE

CONTENIDO	PAG.
I. MENSAJE DEL PRESIDENTE	3
II. INTRODUCCIÓN	4
III. NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN	4
IV. NUESTROS VALORES.	4
V. NUESTROS PILARES	5
VI. DEFINICIONES	5
VII. ÁREAS INVOLUCRADAS	7
VIII. RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO	7
IX. DERECHOS DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO	9
X. PRINCIPIOS GENERALES	9
XI. DISPOSICIONES PARTICULARES	11
XII. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS	15
XIII. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PLA/FT/FP)	22
XIV. ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LOS PUESTOS DE BOLSA DE LAFISE	24
XV. POLÍTICAS Y NORMAS ORIENTADAS A MEJORAR LA IMAGEN Y LAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL	27
XVI. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE	28
XVII. MITIGACIONES DE RIESGO	29
XVIII. COMITÉ DE ÉTICA	29
XIX. INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS ÉTICAS	32
XX. SANCIONES	34
XXI. METODOLOGÍA PARA LA CAPACITACIÓN ANUAL EN EL CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA CORPORATIVA.	34
XXII. PROCEDIMIENTOS	36

I. MENSAJE DEL PRESIDENTE

Quiero darte la bienvenida a Grupo LAFISE, un holding empresarial con experiencia de más de 30 años en la región, y un compromiso de trabajo para unir los mercados de Centroamérica con el mundo a través de soluciones financieras innovadoras, con altos estándares de calidad y atención centrada en nuestros clientes y sus necesidades.

En nuestros principios y valores corporativos, el compromiso de brindar el mejor servicio cumpliendo exigentes parámetros locales e internacionales, y la constante actualización y capacitación así como el involucramiento de las distintas áreas que conforman nuestra organización para alcanzar nuestros objetivos descansan tanto el éxito como el reconocimiento que Grupo LAFISE ha obtenido en el sector financiero regional, mismo que está respaldado por una comprobada satisfacción de nuestros clientes con nuestros productos y servicios.

Como una gran familia que propugna el desarrollo de cada uno de sus miembros tanto a nivel personal como profesional, Grupo LAFISE tiene como visión y razón de ser aportar al desarrollo de las comunidades en las que trabaja fomentando un sano balance entre vida laboral y familiar para los colaboradores, permitiendo así su pleno desarrollo y alentándoles a ser actores de cambio a través de sus conocimientos, capacidades e iniciativa.

En nuestra constante búsqueda de brindar la mejor experiencia de servicio a los clientes y respondiendo a la visión de innovación en nuestro ADN, hemos emprendido un proceso de Transformación Digital que nos ha brindado excelentes resultados pero que nos demanda adherirnos a nuevas normas de sigilo y resguardo de datos de nuestros clientes, de manera que podamos garantizarles que cuentan con nuestro respaldo y el compromiso de todos nuestros colaboradores.

Trabajar en el sector financiero nos obliga a asumir un compromiso ético, ser prudentes y apegarnos al cumplimiento de las leyes que nos regulan por ser un sector muy sensible donde lo que debe imperar es la confianza de nuestro cliente en salvaguardar su integridad y la de sus finanzas. A través del presente Código de Ética Corporativa, se provee una guía clara que brinda los lineamientos para que las actuaciones de nuestros colaboradores estén apegados a la integridad y la honestidad, valores que son los que nos rigen como organización.

Cumplir con lo establecido en este Código de Ética Corporativa permitirá a nuestros colaboradores construir relaciones armoniosas tanto a nivel interno como con clientes, permitiéndonos así desarrollar nuestras funciones de manera clara, orientadas a brindar la mejor experiencia de servicio y en función de mantener los altos estándares de calidad que nos reconocen como un referente y líder en el sector financiero.

Roberto Zamora.
Presidente Ejecutivo
Grupo Financiero LAFISE

II. INTRODUCCIÓN

GRUPO FINANCIERO LAFISE en adelante “Grupo” o “LAFISE”, consciente de las responsabilidades que tiene frente a la sociedad y al país, se ha comprometido en liderar en forma permanente una política corporativa seria y transparente, con el compromiso de actuar con integridad, guiada por principios de rectitud y honestidad, comprometido con el desarrollo económico del país bajo un estricto respeto por la ley.

Por ello, el presente Código de Ética Corporativa, enuncia los principios y las normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de los accionistas, directivos, funcionarios, colaboradores y demás miembros del Grupo Financiero LAFISE, de tal forma que puedan mantener excelentes relaciones, con un personal comprometido con el crecimiento y el desarrollo del Grupo, mediante la promoción de los principios y la exaltación de los valores que engrandecen nuestra gente y organización.

III. NUESTRA VISIÓN Y MISIÓN

MISIÓN: Brindar soluciones financieras integrales que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, caracterizándonos por un amplio conocimiento de los mercados, presencia regional, innovación, eficiencia, excelencia en el servicio, creando valor a nuestros clientes y a la comunidad.

VISIÓN: Ser el proveedor preeminente de soluciones financieros, reconocido por la calidad de nuestros productos, la excelencia del capital humano al servicio de los clientes y un alto nivel de responsabilidad social con la comunidad.

IV. NUESTROS VALORES.

1. Excelencia - La prioridad son nuestros clientes

Buscamos constantemente propuestas de valor para satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos, obteniendo la máxima experiencia de servicio, lo que se traduce en el logro de excelentes resultados.

2. Compromiso - Yo soy LAFISE

Estamos comprometidos y motivados a construir el éxito de LAFISE, entregando nuestro mayor esfuerzo y trabajando unidos en sinergia para alcanzar las metas de nuestra organización.

3. Ética e Integridad – La Ética e Integridad son nuestra consigna

Hacemos siempre lo correcto, trabajando con honestidad, ética y lealtad hacia la organización, nuestros compañeros y clientes.

4. Innovación - La innovación está en nuestro ADN

Brindamos soluciones constantes de innovación a nuestros productos, procesos y servicios a través de nuevas metodologías que nos permiten optimizar el desempeño, aumentar la competitividad y generar valor agregado a un mercado en constante evolución.

5. Trabajo en Equipo - El trabajo en equipo es la base de nuestro éxito

Alcanzamos los mejores resultados trabajando en colaboración con los distintos equipos de trabajo en un ambiente de confianza, compromiso y comprometidos con una meta en común.

6. Respeto - El respeto a nuestros colaboradores y clientes es la base de nuestras relaciones

Reconocemos los intereses y necesidades de nuestros colaboradores y clientes, aceptando nuestras diferencias y valorando perspectivas diferentes.

7. Responsabilidad Social - Somos una empresa socialmente responsable

Contribuimos al desarrollo social y económico de las comunidades, preservando el medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. Gestionamos una nueva visión de hacer negocios, en una relación ganar-ganar en conjunto con nuestras partes interesadas

V. NUESTROS PILARES

1. Capital Humano altamente capacitado y comprometido.
2. Eficiencia y Productividad
3. Excelencia en el servicio al cliente
4. Ventas Cruzadas
5. Maximizar el uso de la Tecnología
6. Sólida gestión integral de riesgos

VI. DEFINICIONES

Para los efectos de esta política se entenderá por:

1. **Junta Directiva:** Se refiere al consejo de administración de las empresas del Grupo.
2. **Director:** Miembro de las Juntas Directivas de las empresas del Grupo Financiero LAFISE.
3. **Alta Dirección:** Miembros de Junta Directiva, Vicepresidente de Bancos, Vicepresidente de Seguros, Chief Financial Officer (CFO), Chief Human Resources Officer (CHRO), Director Ejecutivo, Gerente y/o Subgerente General.
4. **Funcionarios:** Se refiere a todas las personas que laboran para Grupo LAFISE y ocupan un cargo jerárquico de confianza, tales como Gerentes de Área y Gerentes de Sucursales.

5. **Colaboradores:** Se refiere a todas las personas que laboran para Grupo LAFISE, y que prestan servicios a la organización de forma permanente o temporal.
6. **Miembros:** Se refiere al conjunto de los directivos, funcionarios y colaboradores.
7. **Pariente Cercano:** Se refiere a los parientes cercanos de los miembros que son: el cónyuge de los miembros y los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, abuelos, nietos, tíos, sobrinos, primos) o segundo de afinidad (cónyuge, suegro, yerno/nuera, padrastro/madrastra, cuñado/cuñada, hermanastro/hermanastra).
8. **Comité de Ética:** Comité encargado de aplicar las disposiciones del presente código en relación a la conducta de sus miembros, así como recibir quejas, resolver controversias entre los miembros y en su caso, imponer las sanciones y/o medidas correctivas que procedan.
9. **Conflicto de interés:** Cualquier situación que potencialmente pueda implicar un conflicto entre las obligaciones de cualquier miembro con el Grupo y un interés individual de éste o de un pariente cercano, que pueda comprometer su actuación imparcial. La participación de los miembros o de sus parientes cercanos se entiende igual si ella se realiza directamente o de forma indirecta por medio de otra persona o persona jurídica donde el miembro o un pariente cercano tienen algún tipo de interés.
10. **Información privilegiada:** Se entiende como información privilegiada aquella información a la que, por sus características tienen acceso pocas personas, o lo tienen antes que otras muchas a las que también debe llegar, bien sea de las empresas del Grupo, de sus clientes o proveedores.
11. **Principios y derechos fundamentales en el trabajo:** Grupo LAFISE aplicará a sus miembros o aspirantes, los principios y derechos fundamentales, trato justo e igualdad de oportunidades en el trabajo, y no discriminación por razón de raza, color, género, religión, creencias, nacionalidad, origen social, étnico o indígena, orientación sexual, opinión política, edad o discapacidad, estado de salud, estado civil, extracción étnica o situación familiar.
12. **Acoso laboral:** Cualquier conducta que persista en el tiempo y que se ejerza sobre un miembro, tendiente a causar miedo, angustia y desmotivación, tales como:
 - a. **Maltrato laboral:** Actos de violencia física, expresiones verbales injuriosas o humillantes, lesión en la integridad moral, la intimidad o el buen nombre y violación a la intimidad.
 - b. **Entorpecimiento laboral:** Obstaculizar o retardar el cumplimiento de la labor.

- c. **Inequidad laboral:** Violación del principio de igualdad, discriminación por obligaciones laborales.
- d. **Desprotección laboral:** Conducta que pone en riesgo la integridad o seguridad del trabajador.
- e. **Ciberacoso:** Es acoso o intimidación por medio de las tecnologías digitales. Puede ocurrir en las redes sociales, las plataformas de mensajería y los teléfonos móviles

13. Acoso sexual: Conducta de naturaleza sexual indeseada por quien la recibe, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra

VII. ÁREAS INVOLUCRADAS

Este Código de Ética Corporativa se aplica a todos los miembros del Grupo, es decir, directivos, funcionarios y colaboradores del Grupo Financiero LAFISE, como también hacer extensiva nuestra cultura a nuestros accionistas, clientes y proveedores.

VIII. RESPONSABILIDADES DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

1. Todos los miembros de las empresas del Grupo, sin excepción tienen la responsabilidad de actuar de acuerdo a las obligaciones éticas y principios destacados en el presente Código. El incumplimiento de este código y sus lineamientos serán tratados de conformidad con el reglamento interno de trabajo o demás leyes aplicables.
2. Los miembros del Grupo estarán comprometidos en todas sus actuaciones a:
 - a. Obrar con buena fe, con lealtad, diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas, el cumplimiento de la ley, y tomando sus decisiones basadas en los principios y valores del Grupo.
 - b. No sugerir e intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir la buena fe de terceros y usarse en forma contraria a los intereses legítimos del Grupo, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
 - c. Actuar con integridad, competencia, diligencia, respeto y de manera ética con el público, clientes, clientes potenciales, empleadores, colaboradores, entre otros.
 - d. Situar la integridad e intereses de los clientes y otros profesionales por encima de los intereses personales.

- e. Actuar con debida prudencia y ejercer criterios profesionales independientes al realizar análisis, formular recomendaciones, tomar decisiones e involucrarse en otras actividades profesionales.
- f. Desarrollar su trabajo y animar a otros a desarrollar su trabajo de manera profesional, ética e íntegra.
- g. Comunicar oportunamente a los superiores inmediatos o a través de los canales dispuestos por Grupo LAFISE, todo hecho de irregularidad cometida por parte de otro colaborador o de un tercero, que afecte los intereses del Grupo, de sus clientes y usuarios.

3. Contrataciones, proposiciones o aceptación de trabajos: Todo miembro queda obligado a no proponer ni aceptar trabajos, prestar servicios o comercializar productos, que vayan en contra de la honestidad o de la leal competencia, que violen la confidencialidad, que en virtud del presente código infrinjan o violen los derechos de propiedad intelectual que protegen a los productos o servicios a los que tengan acceso en el curso de sus actividades o prestación de servicios.

4. Prestación de Servicios: Los miembros que han sido contratados a tiempo completo, no podrán realizar labores en ninguna otra entidad, aunque sea fuera de horas de oficina, cuando ello pueda ocasionar la desatención de sus responsabilidades con las empresas del Grupo o que signifiquen el apoyo directo o indirecto a sus competidores, o que impliquen entrar en conflictos personales o de interés por dedicarse a prestar servicios similares o que originen una imagen indebida.

5. Ingresos Extraordinarios: En caso de que un miembro reciba ingresos extraordinarios importantes aparte de los percibidos por los servicios prestados a las empresas del Grupo, debe reportar a la Gerencia de Cumplimiento y a la Gerencia de Capital Humano la justificación respectiva, la cual a su vez será tratada como información confidencial y compartida únicamente con la Gerencia General. Si recibe ingresos mensuales adicionales de forma permanente debe reportar la fuente de los ingresos y el monto a percibir en el formulario Conozca a su Colaborador del sistema Somos LAFISE.

- a. Los miembros no participarán en una empresa u organización que apoye o se dedique a actividades incompatibles con los propósitos o políticas del Grupo.
- b. Todo miembro que se dedique a enseñar o dar cursos o conferencias fuera de su horario laboral debe notificarlo por escrito a su superior inmediato y Capital Humano para obtener su aprobación y actualizar en el Conozca a su Colaborador los ingresos adicionales percibidos por esa actividad.

- 6. Adquisición de un bien:** Cualquier miembro que desee adquirir un bien adjudicado a las empresas del Grupo deberá hacer la solicitud de compra y/o solicitud del crédito para aprobación del Gerente General o a la Junta Directiva, en el caso del Gerente General a los Directores.
- 7. Participación:** Todos los colaboradores, directivos o funcionarios deberán participar en las actividades, comités de trabajo, eventos promovidos por las empresas del Grupo, actos y cualquier otra actividad que sea organizada por las mismas, buscando en todo momento su fortalecimiento y desarrollo, así como de los colaboradores a su cargo.
- 8. Cumplimiento de las obligaciones financieras:** Los funcionarios pagarán sus obligaciones financieras con terceros en forma adecuada y oportuna. Se define la expresión "obligaciones" como cualquier compromiso de esta clase reconocido por el funcionario o decretado por un tribunal y que no perjudique a LAFISE en su condición de empleador, dadas las circunstancias del caso.

IX. DERECHOS DE LOS MIEMBROS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

1. Todos los miembros de las empresas del Grupo tendrán derecho a:
 - a. Presentar reportes contra otro miembro que incumpla lo dispuesto en el presente código.
 - b. Solicitar el testimonio de otro miembro(s) que ayuden a confirmar o esclarecer las pruebas en contra de cualquier miembro.
 - c. Sugerir cambios o modificaciones al presente código en beneficio de la generalidad y de la mejora constante para el beneficio de las empresas del Grupo Financiero LAFISE.
 - d. c. Vigilar que se cumplan las normas y procedimientos contenidos en el presente código y reportar cualquier alteración al Comité de Ética del Grupo.

X. PRINCIPIOS GENERALES

1. Los miembros del presente Código de Ética Corporativa deben comprender y cumplir todas las leyes, normas y regulaciones dictadas por cualquier gobierno, organismo oficial, entidad reguladora o asociación profesional que regule las actividades profesionales en las que se desempeña, así como las normas y políticas fijadas por las empresas del Grupo.
2. Los funcionarios o cualquier otro colaborador que ocupe una posición de supervisión deben asegurarse que toda persona sujeta a su supervisión cumpla con las leyes aplicables, reglamentos, normativa, políticas y procedimientos internos, así como el presente Código de Ética Corporativa.

3. Todos los negocios, operaciones y actividades que realicen los miembros del Grupo sin excepción deberán estar regidos por los principios éticos establecidos en el presente código, guiándose por la senda de un negocio honesto, transparente y legítimo.
4. Los funcionarios de la Alta Dirección deben:
 - a. Garantizar que los negocios de los cuales son responsables estén organizados de modo que se apliquen las políticas, controles y procedimientos para la debida gestión de los riesgos operacionales, asegurando que las personas en quienes se deleguen responsabilidades cumplan con las funciones a su cargo.
 - b. Ejercer la debida competencia, cuidado y diligencia en la administración de los negocios de la cual son responsables, asegurando que las transacciones sean legítimas, legales y existentes, de acuerdo con el giro del negocio de Grupo LAFISE, implementando además, las acciones correctivas necesarias para cumplir adecuadamente por las recomendaciones dadas por los reguladores.
 - c. Los funcionarios de la Alta Dirección deben tomar medidas razonables para asegurar que los negocios de la institución de la cual son responsables cumplan con el marco legal y normativo aplicable a dichos negocios.
5. Ninguna persona podrá ser elegida como director de las empresas del Grupo, si en su contra existe un proceso de cobro judicial por deudas contraídas a título personal ante alguna entidad financiera. En caso de que un Director se vea afectado por un proceso de cobro judicial en las condiciones antes citadas, deberá comunicarlo al Gerente General, quien comunicará al Comité de Ética Regional, para evaluar la situación y hará una recomendación a la Asamblea de Socios respectiva. Los funcionarios y miembros de la Alta Dirección, no deberán aceptar nombramientos como Directores de otras instituciones de la misma naturaleza.
6. Grupo Financiero LAFISE, está conformado por empresas sin fines políticos partidistas, ya que mantiene una independencia política. Por tanto, con relación a la participación del Grupo y sus miembros en actividades políticas, se deben observar las siguientes reglas:
 - a. Los miembros deben mostrar un interés legítimo en los asuntos cívicos y políticos del país y de las comunidades a las que pertenecen. Algunas actividades pueden ser excepcionalmente delicadas, tales como la candidatura o aceptación de un puesto de elección popular local o nacional. En dicho caso debe ser del conocimiento de Capital Humano y la Gerencia General.

- b. En la conducción de sus actividades políticas o cívicas, los miembros, no deben hablar en nombre de las empresas del Grupo y deben procurar que estas actividades no resulten incompatibles con las funciones que cumplen en el Grupo.
- c. Cualquier actividad que pueda desarrollarse en política, así como su labor preparatoria, tendrá lugar fuera de las empresas del Grupo y no implicará el uso de sus servicios o instalaciones.
- d. Cualquier comentario de un miembro no hace referencia a la posición política de Grupo LAFISE.

XI. DISPOSICIONES PARTICULARES

Todos los miembros de las empresas del Grupo, deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley. Las siguientes disposiciones aplican para todos los miembros:

- 1. Confidencialidad de la información:** Deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las dependencias de las empresas del Grupo se haga uso indebido de dicha información y que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. Asimismo, no revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías, y secretos comerciales que pertenezcan al Grupo, sus clientes y proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto bancario, comercial en forma ilegítima. Es responsabilidad de los miembros:
 - a. No divulgar o reproducir información de la organización, de sus clientes, proveedores o aliados de negocios, la cual solo puede ser posible por los canales establecidos y aprobados.
 - b. No divulgar, revelar, facilitar o reproducir cualquier información relacionada con el ejercicio de las funciones. Esto incluye las políticas, procedimientos y/o cualquier otra información vinculada con el giro comercial de la organización y sus clientes. Asimismo no utilizar esta información para beneficio personal o de cualquier otra persona ya sea natural o jurídica.
 - c. Manejar de acuerdo con las atribuciones definidas a su cargo, la información de los clientes, autoridades y accionistas de manera oportuna, completa, precisa y clara. Esto incluye, los resultados, la situación financiera y operaciones a clientes, en concordancia con las políticas y compromisos de confidencialidad definidos.

- d. Preservar la confidencialidad de la información de clientes actuales, anteriores y potenciales. La información no debe ser revelada, manipulada o transferida, salvo cuando sea requerida por una autoridad judicial, administrativa, supervisora o de cualquier manera exigida con base en estatutos, reglas, regulaciones, leyes, reglamentos o proceso judicial.
- e. No enviar a su correo personal información relacionada a la organización, su gestión o sus clientes, políticas o procedimientos internos, bases de datos, o cualquier otra información propiedad de la empresa.
- f. La seguridad de la información es un trabajo de todas las personas que conformamos Grupo LAFISE y por tanto requiere de la participación activa en la gestión desde la función que desempeñamos.
- g. Estas obligaciones continuarán incluso después de su desvinculación al Grupo, respecto de la información a que hayan tenido acceso en función de su cargo. Deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, que conozcan el desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales o legales no deben ser de libre acceso al público.
- h. Al terminar la relación laboral con la organización, no importando cual sea la circunstancia, abstenerse de obtener copias o extractos de la información bajo ninguna forma y para ningún propósito.
- i. Reportar cualquier evento sospechoso o incidente de seguridad de la información y cualquier violación de la política de seguridad de la información con la mayor prontitud posible a través de la dirección de correo gsi@lafise.com o al Comité de Ética eticalafise@lafise.com.

2. Información privilegiada, los miembros del presente código deberán abstenerse de:

- a. Realizar cualquier operación en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de las empresas del Grupo, de sus clientes y proveedores.
- b. Suministrar información a un tercero que no le corresponde.
- c. Sugerir la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca en razón de su cargo.

3. Conflicto de interés: Cuando se presente una situación en la cual los intereses de los miembros del presente código se enfrenten con los del Grupo en actividades personales y en el trato con terceros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y

procedimientos establecidos por el Grupo e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión. Los miembros deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones, contrarios a los intereses del Grupo que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades y afectar el buen nombre de las Instituciones.
 - b. Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
 - c. Abusar de su condición de directivo, funcionario y colaborador del Grupo para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos/servicios que prestan las empresas del Grupo, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes y usuarios.
 - d. Participar en actividades personales que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento y con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de su jefe inmediato y Capital Humano.
 - e. Prestar servicios a terceros los cuales tengan conflicto de interés o estén relacionados con sus funciones dentro del Grupo LAFISE.
 - f. Dar trato preferencial a aquellas solicitudes de familiares o afines de colaboradores que desean iniciar una relación de tipo comercial, ya sea como cliente o proveedores. La aprobación de transacciones de crédito que se concedan deberá sujetarse a las políticas de crédito aprobadas y vigentes, y a lo que establece la Ley Bancaria, cuando en estas transacciones intervengan o pudiesen intervenir partes relacionadas.
- 4. Uso de recursos:** Deberán dar uso adecuado y racional a su tiempo, los muebles, las herramientas, los equipos, activos y demás elementos de trabajo del Grupo.
- 5. Relación con las autoridades:** Las relaciones del Grupo con el gobierno, entidades gubernamentales y demás autoridades públicas deberán conducirse dentro del marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente código.
- 6. Relación con los clientes:** Los miembros del presente Código deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes. Asimismo deberán expresar con claridad a los clientes y usuarios las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes y usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial. Se debe dar un trato justo y objetivo a los clientes cuando

se les ofrezcan servicios de asesoría, análisis y recomendaciones para la toma de decisiones o cualquier otra actividad profesional relacionada. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.

- 7. Relación con los proveedores:** Deberá fundamentarse la elección y contratación de proveedores en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades del Grupo, conduciéndolas por medio de procesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo y la cotización de precios, entre otros.
- 8. Relación con los competidores:** Se mantendrá una competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras instituciones del sector de acuerdo con los principios de la sana competencia. En ningún caso deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.
- 9. Relaciones con los miembros en el ambiente de trabajo:** Deberán enmarcarse bajo la cortesía y el respeto. Así mismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, respeto, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de trabajo y el presente Código de Ética Corporativa, según aplique para las empresas del Grupo. Asimismo debe prevalecer la igualdad de oportunidades para capacitación y desarrollo, promociones internas, compensación y beneficios de los colaboradores.
- 10. Regalos e invitaciones:** Los intereses comerciales de las empresas del Grupo serán mejor servidos cuando sus decisiones comerciales están basadas en criterios comerciales y no influidas por factores tales como: regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes y pagos tendientes a obtener resultados para los destinatarios del presente Código, sus vinculados o familiares. En consecuencia, los directivos, funcionarios y colaboradores del Grupo no podrán dar, ofrecer ni aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes, pagos en desarrollo de las actividades realizadas en las empresas que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
 - a. Si un funcionario no está seguro de la intención de la oferta de un obsequio o de una situación que pueda aparentar una posible violación a la política de LAFISE, rechazará el obsequio o invitación.
 - b. El colaborador que reciba regalos que excedan el valor de US\$100.00 (cien dólares), deberá informar por escrito al superior inmediato y a la gerencia de Capital Humano, quienes informarán a la Gerencia General.
 - c. Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarias que hagan parte del giro ordinario de los negocios y que tengan un objetivo comercial definido, tales como lapiceros, agendas, etc., por valores de

mínimo costo, o atenciones (comidas de negocios) de costos moderados. Los comprobantes o cuentas de cobro presentados al grupo por concepto de viajes y atenciones sociales deberán corresponder a actividades oficiales del mismo.

XII. CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

Las empresas del Grupo tienen el firme propósito de optimizar sus utilidades mediante la administración proactiva de todos los tipos de riesgos a los que está expuesto. Por lo tanto, los miembros deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo y por lo tanto conocer y aplicar las políticas emitidas por las áreas de control tales como riesgo, auditoría, cumplimiento y seguridad. Asimismo, deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas administrativas y comerciales. Garantizar el estricto cumplimiento del control dual de todas las operaciones, de modo que no se permita el control de una misma persona desde el inicio hasta la finalización de la transacción, prevaleciendo siempre el principio de segregación de funciones.

Los miembros de este código deben:

- a. Velar porque los controles definidos sean cumplidos y que la cultura de autocontrol sea irradiada en el Grupo.
- b. Comunicar al Oficial de Riesgo o al Oficial de Seguridad si es este el caso de cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control, tales como la indebida segregación de funciones, deficiencias en los procesos y la instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplen con los estándares de seguridad.
- c. Comprender la legislación, la regulación concordante y en general la normatividad externa e interna que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo. En especial deben aplicar las políticas y normas relacionadas con los siguientes procesos: Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, Políticas de Seguridad de la Información, Contratos, Descriptores de Puesto, Manuales de Procesos y Procedimientos, Matrices de Riesgos.

Se entiende por acto incorrecto el incumplimiento de las normas legales y de las disposiciones generales y particulares de este código, así como cualquier intento o actuación de un directivo, funcionario o colaborador del Grupo de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, abusando de su posición, y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos del Grupo.

Los actos incorrectos pueden involucrar a clientes, proveedores, representantes, competidores, colaboradores, ex colaboradores y directivos. Las principales categorías son las siguientes:

1. Conductas prohibidas: Las siguientes conductas dentro de las empresas del Grupo están prohibidas:

- a. **Conducta inmoral:** todas aquellas acciones, conductas y comportamientos que se oponen a la moral.
- b. **Maltrato físico, verbal o psicológico:** forma de agresión donde una persona ejerce un poder sobre otra, con comportamientos físicos, verbales o psicológicos que atentan contra la estabilidad emocional.
- c. **Palabras degradantes:** palabras ofensivas que rebajan o humillan a una persona.
- d. **Involucramiento en conductas obscenas en el ámbito laboral y en redes sociales:** palabras, imágenes, o acciones que ofenden la moral sexual prevalente.
- e. **Irrespeto y comentarios desleales entre los compañeros de trabajo.** Todos los miembros procurarán tener buenas relaciones con sus compañeros, buscando y promoviendo siempre el valorar a los demás, considerar y reconocer la dignidad de cada persona y el reconocimiento de los derechos, que son innatos a todas las personas. Los miembros se abstendrán de hacer comentarios desleales sobre otro compañero de trabajo, cuando dichos comentarios perjudiquen su reputación, buen nombre, calidad moral y prestigio personales o de las empresas del Grupo en general.
- f. **Conducta profesional impropia:** Los miembros de LAFISE no deben ejercer ningún tipo de conducta profesional que involucre deshonestidad, fraude o engaño ni incurrir en un acto que afecte desfavorablemente su reputación, integridad o competencia profesional.
- g. **Uso de drogas, alcohol y armas dentro de las empresas del Grupo.** Está prohibido trabajar bajo la influencia de drogas o alcohol y portar armas de fuego por personal no autorizado. En caso de que un miembro haga uso de alguna droga que haya sido prescrita por un médico y cuyos efectos podrían interferir con el buen desempeño en sus labores, debe reportar a su superior inmediato y al Gerente de Capital Humano dicha condición. Todo miembro que sospeche que otro miembro está bajo los efectos de drogas o alcohol, deberá comunicarlo de inmediato al Gerente de Capital Humano para coordinar la acción apropiada a seguir.

h. **Relaciones sentimentales con otro colaborador.** En caso de presentarse una relación sentimental, matrimonial o unión de hecho con otro colaborador durante su permanencia en LAFISE, los dos miembros de la pareja deben notificarlo a su jefe inmediato y a Capital Humano desde el inicio de la relación para acallar rumores y dejar claro que la prioridad es el bienestar organizacional. La pareja podrá continuar laborando solamente si se comprueba por el Comité de Ética que sus labores no tengan conflicto de interés y siempre que no tengan un estado civil de casados o de unión libre (de hecho) con un tercero, además debe contar con el visto bueno de la Gerencia de Capital Humano, de la Gerencia y/o Subgerencia General de la empresa del Grupo LAFISE para la cual laboran.

h.1 Al contar con la aprobación de permanecer ambos en el mismo lugar de trabajo, deben dar siempre un comportamiento personal ejemplar y de respeto para los demás compañeros de trabajo y demostrar que, por encima de la relación sentimental, son profesionales y éticos al referirse sobre el colaborador con el cual se mantiene una relación sentimental, al retirarse de vacaciones y tomar distancia o hacerse a un lado de aquellas decisiones donde pueda ser evidente la falta de imparcialidad o donde se pueda interpretar un potencial trato preferencial.

Cualquier colaborador que crea que las acciones o palabras de cualquiera otra persona constituyen un trato indeseable, tiene la responsabilidad de reportar, tan pronto como sea posible, al Jefe Inmediato, a Capital Humano, o realizar una denuncia ética, para que se tomen las medidas necesarias.

2. Acoso sexual: Está prohibido cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto, y en especial ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimiento o insinuaciones de carácter sexual y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo.

2.1 Toda persona que sea víctima, por parte de colaboradores del Grupo, proveedores, o clientes, de conductas definidas como de acoso sexual, tiene derecho a denunciarlo ante la Gerencia de Capital Humano, Línea de Ética y/o autoridades competentes para su debida investigación, con garantía de la estricta reserva que ello amerita. Queda prohibido:

- a. Permitir conductas o insinuaciones de tipo sexual que perjudique la oportunidad de crecimiento laboral de algún colaborador.
- b. Acosar sexualmente a clientes, proveedores o compañeros de trabajo.

- c. Ningún colaborador deberá ser amenazado por su supervisor por no aceptar las incitaciones de tipo sexual afectando el empleo, promoción, compensación, crecimiento profesional.
- d. Permitir bromas sexuales, imágenes denigrantes, objetos sexuales y conductas inadecuadas.

3. Apropiación indebida de recursos: Incluida la propiedad intelectual y la información en esta categoría se incluyen, entre otros:

- a. Hurto en sus distintas clasificaciones
- b. Abuso de confianza
- c. Desviación o uso indebido de información privilegiada
- d. Malversación y destinación diferente de recursos
- e. Negociaciones engañosas o amañadas con proveedores y clientes

3.1 Cuando un funcionario o empleado se apodera indebidamente de los bienes de la entidad valiéndose del cargo que ocupa en su provecho, o en provecho de terceros, negocios fraudulentos en perjuicio de la entidad, éste debe de responder por ese hecho ante la justicia a fin de ser procesado y juzgado conforme al Derecho.

a. **Malversación de activos:** Se define como el acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o aquellos por los cuales ésta sea responsable, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a:

- a. Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización
- b. Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
- c. Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
- d. En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la entidad para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.

4. Corrupción y soborno: Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un directivo, funcionario o colaborador del grupo, de cualquier objeto de valor monetario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de

cualquier acto relacionado con su trabajo, tales como:

- a. Aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa.
- b. Cualquier pago hecho a un colaborador de parte de un cliente o proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último.
- c. Aceptación de dádivas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales el Grupo tiene relaciones de negocios. d. Sobornos a funcionarios públicos o privados por realizar una determinada acción u omitir una actuación.

4.1 Las empresas del Grupo, están comprometidas con el cumplimiento de toda la regulación y buenas prácticas aplicables para prevenir la corrupción. Se prohíbe a los Directivos, Funcionarios y Colaboradores hacer, ofrecer, recibir o solicitar cualquier pago u otro beneficio que sea en forma de soborno u otro pago ilegal a cualquier cliente o del banco o de cualquier otra persona, con el fin de obtener un negocio de influir en políticas, procedimientos o decisiones. Esta prohibición incluye cualquier pago a cualquier funcionario, empleado o agente gubernamental extranjero o nacional.

5. Anti evasión fiscal: La evasión fiscal afecta las finanzas públicas de los países, debido a que con las ganancias obtenidas a través de una fuente lícita, el contribuyente sustrae total o parcialmente el pago de tributos a los gobiernos, obteniendo un beneficio personal perjudicando las arcas del Estado. En todo momento los contribuyentes deben estar conscientes que mediante la defraudación tributaria se producen perjuicios patrimoniales al Fisco, lo cual afecta la economía de los países.

5.1 En las empresas del Grupo, no asisten a clientes en actividades que tengan la intención de incumplir obligaciones fiscales, tampoco se promueven dichas actividades y se exige a los Directivos, Funcionarios y Colaboradores cumplir con la regulación tributaria aplicable.

6. Falsos Reportes: Tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material y otros casos como:

- a. Suministro de información falsa para encubrir desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones.
- b. Utilizar falsos reportes para engañar a inversionistas, entidades gubernamentales o terceros en general.
- b. Manipulación de estados financieros.

7. Manipulación de estados financieros: Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- a. El acto de diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período.
- b. El acto de diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.
- c. El uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- d. La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos.
- e. La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
- f. El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.
- g. En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.

8. Incumplimiento de obligaciones legales: Por ejemplo:

- a. Presentación de falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales.
- b. Ocultamiento deliberado de violaciones legales.
- c. Ocultamiento de transacciones contables.

9. Abuso Tecnológico: LAFISE se reserva los derechos de autor de cualquier programa de cómputo y manuales que hayan sido desarrollados para el uso exclusivo de LAFISE, para lo cual se han definido las siguientes normas:

- a. La utilización desautorizada o apropiación para la utilización personal de los recursos de computadoras de LAFISE que incluye aplicaciones, programas, reportes, listados, manuales o la utilización personal de los otros recursos de cómputo de LAFISE están estrictamente prohibidos.
- b. La utilización de códigos de acceso (password) de otro colaborador, o dar su código secreto a otra persona, está prohibido.

- c. El uso indebido de la red está prohibido.
- d. Destruir o distorsionar información clave para el Grupo está prohibido.
- e. Fraude informático y/o electrónico, en todas sus manifestaciones está prohibido.
- f. Violación de licencias de software está prohibido.
- g. Implantación de virus u otro código dañino, o cualquier tipo de sabotaje está prohibido.
- h. Está prohibido enviar a su correo personal información relacionada a la organización, su gestión o sus clientes, políticas o procedimientos internos, bases de datos, o cualquier otra información propiedad de la empresa.

10. Incumplimiento en la Atención de Hallazgos Regulatorios, Auditoría Externa y Auditoría Interna:

10.1 Procedimiento y controles para el cumplimiento en la atención de hallazgos de Auditoría Interna y Externa:

1. Los responsables de ejecutar las acciones correctivas de los hallazgos deberán asegurar el cumplimiento en tiempo y forma definidos en el plan de acción y fecha remitida a la Auditoría Interna. Los hallazgos del Regulador, Auditoría Externa y de Auditoría Interna de **riesgo alto** deben ser atendidos con prioridad inmediata, quedando a criterio del Auditor Interno, la aceptación del plazo, de conformidad con la complejidad, y los requerimientos tecnológicos que intervengan.
2. Sanciones por incumplimientos de las acciones correctivas de los hallazgos:

2.1 Responsabilidad de Aplicación de Sanciones

1. Los Gerentes de Área y/o Sucursales y Ventanillas, son los responsables de aplicación de sanciones por incumplimiento en la implementación de acciones correctivas de los hallazgos y la Gerencia de Auditoría es la responsable de verificar los vencimientos de las acciones correctivas conforme a los criterios establecidos, quedando a criterio del Auditor Interno, la aceptación del plazo, de conformidad con la complejidad, y los requerimientos tecnológicos que intervengan.

2. Metodología de Control de Vencimientos La Gerencia de Auditoría será responsable de dar seguimiento a los plazos de vencimiento de las acciones correctivas. Esta metodología incluirá:
 - a. Un sistema de registro y monitoreo de fechas de implementación.
 - b. La evaluación de justificaciones y solicitudes de prórroga en caso de retrasos.
 - c. La determinación del tipo de sanción y coordinar con la Gerencia de Capital Humano la aplicación de las sanciones que correspondan:
 - c.1 Llamado de Atención verbal con copia al expediente por vencimientos injustificados.
 - c.2 Llamado de Atención escrito con copia al expediente por hallazgos que presenten vencimientos por más de 1 mes, y sin la debida justificación o solicitud de prórroga correspondiente.
 - c.3 Otras sanciones internas contempladas en este documento y el Reglamento Interno de Trabajo.
3. **Periodicidad del Seguimiento a las acciones correctivas**
El seguimiento y la comunicación de los resultados de las acciones correctivas es responsabilidad de la Gerencia de Auditoría Interna se llevarán a cabo de forma: mensual, trimestral, semestral, esto de acuerdo a los tiempos y plazos establecidos entre la gerencia y el auditor interno/externo, garantizando una supervisión continua y oportuna.

XIII. PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (PLA/FT/FP)

1. La Gerencia de Cumplimiento es responsable de garantizar y asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el lavado de activos.
2. La prevención del PLA/FT/FP constituye una obligación Institucional que involucra a todos los colaboradores del Banco, independientemente de su nivel jerárquico o área de trabajo, es responsabilidad de todos los colaboradores de la organización sin excepción. Esta labor requiere el compromiso activo, la vigilancia constante y la actuación ética de cada

miembro de nuestro Banco en la ejecución de sus funciones. Todos los Colaboradores, desde sus respectivas posiciones, deben conocer y aplicar las políticas y procedimientos establecidos y aprobados por la Junta Directiva. La integridad Institucional y la confianza de nuestros clientes dependen de nuestra responsabilidad colectiva en este esfuerzo.

3. Todos los Colaboradores deben actuar con diligencia, cumplir con el SIPAR LA/FT/FP y mantener un alto estándar de integridad y profesionalismo, en apego a la normativa interna y la legislación aplicable, para lo cual deberán tener en cuenta lo siguiente:
 - a. Velar por que todos los clientes vinculados a las empresas del Grupo reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la entidad.
 - b. Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y las empresas del Grupo, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la Gerencia de Cumplimiento.
 - c. Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.
 - d. Observar una conducta decorosa dentro y fuera de las empresas del Grupo, acorde con los principios morales y éticos.
 - e. Comprometerse a recibir capacitación y mantenerse actualizado cuantas veces sea requerido para poner en práctica de manera adecuada la prevención del lavado de activos y financiamiento al terrorismo.
 - f. Cumplir y hacer cumplir los procedimientos establecidos en el Manual Corporativo del Grupo LAFISE, así como en otras políticas y procedimientos relacionados a PLD/FT/FP o propios de su puesto de trabajo.

- g. Obtener toda la información necesaria para hacer una correcta identificación y selección del cliente y su mercado manteniendo un conocimiento y seguimiento permanente de sus operaciones.
- h. Contribuir en el proceso de implantación, control y comprobación del adecuado funcionamiento de los sistemas de prevención teniendo informado a sus supervisores y al gerente de cumplimiento.
- i. Mantener informado al personal a su cargo sobre la normativa vigente así como toda información relevante en esta materia, atendiendo las consultas, dudas e inquietudes que se susciten.
- j. Estar atento en la conducta del personal a su cargo, observando si varía su estilo de vida, informando a las instancias respectivas.
- k. Los principios y reglas establecidos en el Código de Ética Corporativa y demás disposiciones vigentes relacionadas con la prevención de los riesgos del lavado de dinero, bienes o activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, son de cumplimiento obligatorio y se incorporan a las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador.
- l. Los principios rectores, valores, políticas, procesos y controles que deben aplicarse para administrar el riesgo de exposición a la prevención y control de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva deberán revisarse en el Manual Política Corporativa del Grupo LAFISE PLD/FT/FP.
- m. Cualquier incumplimiento del sistema de prevención y control de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva se considerará falta muy grave, grave o leve que será sancionada conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes.
- n. Los miembros del Grupo que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán utilizar los mecanismos e instrumentos establecidos por el Grupo para esos efectos.

XIV. ESTÁNDARES DE COMPORTAMIENTO DE LOS COLABORADORES DE LOS PUESTOS DE BOLSA DE LAFISE

Las disposiciones de este apartado han sido establecidas en línea con las normas corporativas de Grupo LAFISE y con los lineamientos generales del CFA Institute, y son aplicables para todos los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE que para estos efectos incluye: accionistas, representantes legales, miembros de la Junta Directiva y colaboradores, tanto de carácter permanente como de

permanencia temporal.

1. Integridad de los mercados capitales

- a. Información confidencial y relevante: Los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE que posean información confidencial y relevante que pueda afectar el valor de una inversión, no deben actuar ni hacer que otros actúen basados en dicha información.
- b. Manipulación del mercado: Los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE no deben involucrarse en prácticas que puedan distorsionar o inflar artificialmente el volumen de negociación con la intención de manipular precios y/o engañar a los participantes del mercado.

2. Obligaciones para con los clientes

2.1 Al existir un servicio de asesoría asociado, los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben:

- a. Hacer un esfuerzo razonable por conocer la experiencia de su cliente o cliente prospecto en el área de inversiones, así como sus restricciones, objetivos y tolerancia al riesgo; antes de realizar cualquier recomendación o de tomar cualquier orden de inversión. Esta información debe ser actualizada de forma periódica.
- b. Determinar si una inversión se encuentra en línea con el perfil de su cliente o cliente prospecto, en el sentido de que se alinea con su situación financiera y es consistente con sus objetivos de inversión y su aversión al riesgo. Deben de tomarse en cuenta las restricciones identificadas por el inversionista.
- c. Juzgar la idoneidad de una inversión en el contexto del patrimonio total del inversionista.
- d. Los responsables de gestionar los portafolios de inversión de forma discrecional deben seguir el mandato del cliente, establecido en su política de inversión.
- e. Al comunicar el desempeño de la cartera, los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben entregar información clara, precisa y completa.

2. Análisis, recomendaciones y órdenes de inversión

- a. Diligencia y base razonable: Los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben ejercer diligencia, independencia y esmero

en el proceso de análisis de inversiones, recomendaciones y en la toma de decisiones de inversión. Adicionalmente, toda recomendación, análisis o toma de decisión de inversión debe ser realizada bajo una base de análisis razonable y apropiado. Los colaboradores pueden basarse en análisis externos de terceros, siempre que hayan comprobado que las fuentes de investigación son solventes. Para evaluar los análisis de inversión, los analistas deben considerar los supuestos aplicados, la solidez del análisis realizado, la oportunidad de la información, y la objetividad y la independencia de la fuente. Los colaboradores deben tener un conocimiento profundo de los valores en los que invierten y las estrategias utilizadas en representación de los clientes.

- b. Comunicación con clientes y clientes prospecto: Los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben:

b.1 Revelar a clientes y clientes potenciales el procedimiento y principios bajo los cuales se genera el proceso de toma de decisiones de inversión, el análisis de instrumentos financieros, la selección de valores y la construcción de portafolios de inversión y debe informar de forma oportuna cualquier cambio en la estrategia que pueda afectar materialmente sus inversiones.

b.2 Revelar a clientes y clientes potenciales limitaciones y riesgos significativos asociados al proceso de inversiones.

b.2.1 Utilizar su juicio de forma razonable al identificar los elementos que deben tomarse en cuenta para analizar inversiones, recomendaciones o toma de decisiones de inversión.

b.2.2 Distinguir entre hechos y opiniones en la presentación de análisis de inversiones y recomendaciones.

- c. Retención de información: Los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben mantener un respaldo de los análisis que respaldan las recomendaciones y decisiones de inversión.

3. Manejo de la información

- a. **Manejo de la cartera:** Al comunicar el desempeño de la cartera, los colaboradores de los Puestos de Bolsa de LAFISE deben entregar información clara, oportuna y completa.
- b. **Prioridad de transacciones:** En todos los casos, sin excepción, los colaboradores deben respetar el principio de primero en tiempo, primero en derecho, en igualdad de condiciones. La instrucción que se reciba primero debe ser incluida y los colaboradores encargados tienen la responsabilidad de velar por que se cumpla con lo solicitado por el cliente y deben estar atentos a la inclusión inmediata de cada una de las instrucciones recibidas en tiempo y forma.
- c. **Comisiones de referencia:** Prevención de conflictos entre los intereses privados y los deberes profesionales, bajo el estricto respecto de las políticas para el pago y cobro de comisiones por concepto de operaciones bursátiles. Apego a las comisiones previamente valoradas y aprobadas por el órgano de dirección, lo cual debe fomentar la integridad en el servicio, promoción de confianza y seguridad en dicho servicio.

XV. POLÍTICAS Y NORMAS ORIENTADAS A MEJORAR LA IMAGEN Y LAS RELACIONES INTERNAS DEL PERSONAL

- a. El Grupo promueve los valores de orden y limpieza por lo que las áreas de trabajo deben ser mantenidas de una manera nítida, ordenada y profesional por cada colaborador.
- b. Las imágenes de perfil en correos, WhatsApp (de celular corporativo) deben presentar foto ejecutiva del colaborador, no con vestimenta inapropiada u otras imágenes no profesionales.
- c. Las políticas de contratación se basarán en el principio de igualdad de oportunidades y trato justo, en la relación con colaboradores, proveedores y clientes quienes estarán libres de discriminación e igualdad de oportunidades por razón de raza, color, género, religión y creencias, nacionalidad, origen étnico, social, e indígena, orientación sexual, opinión política, edad o discapacidad, estado civil, extracción étnica o situación familiar, las relaciones personales o el estado de salud y el trato justo a los colaboradores. Estas están alineadas con el principio general según el cual las políticas y prácticas de reclutamiento, contratación, la remuneración, (salarios y prestaciones) las condiciones laborales, la asignación de puestos el acceso a la formación y a la promoción, practicas disciplinarias, jubilación y la finalización del empleo deberán estar basadas

únicamente a las exigencias del trabajo. Esta política de No Discriminación incluye a aquellos trabajadores migratorios.

- d. En caso de que un cliente o persona externa a las empresas del Grupo acose o interfiera faltando el respeto a las personas que lo atienden, el colaborador no debe entrar en polémica con dicha persona y debe acudir a su jefe inmediato para que se resuelva la situación.
- e. Los colaboradores de LAFISE no pueden ser requeridos para que se desempeñen en funciones de beneficio personal ni de los Directores ni de cualquier miembro de la Alta Dirección.

XVI. PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

- 1. Grupo LAFISE apoya todas aquellas acciones destinadas al uso racional de los recursos naturales y que fomenten en todo momento la conservación del medio ambiente.
- 2. Para ello, se hace uso racionalmente de los recursos y la energía en todos los ámbitos en los cuales se desenvuelve nuestra institución para contribuir a la sostenibilidad de nuestro país y del medio ambiente.
- 3. La implementación de medidas para garantizar el uso racional y eficiente de los recursos y energía, la prevención del medio ambiente y minimización de los residuos e impactos derivados de nuestra actividad como:
 - 3.1 Medidas destinadas a reducir la huella ambiental, y consumo energético interno:
 - a. Apagar la computadora y monitor de trabajo al finalizar la jornada de labores.
 - b. Mantener apagadas las luminarias que no se estén utilizando.
 - c. Encender los aires acondicionados al iniciar la jornada regular de labores y apagarlos al finalizar la jornada.
 - d. Graduar los aires acondicionados, de manera que se acceda a una temperatura ambiente entre veintitrés (23°C) y veinticuatro grados centígrados (24°C). Se exceptúan los aires acondicionados instalados en áreas con equipos electrónicos en donde se deba mantener una temperatura inferior a la establecida por la seguridad y operatividad de estos equipos.
 - 3.2 Medidas destinadas a reducir la huella ambiental y el consumo interno de fuentes de agua:

- a. Cierre de grifos en las áreas de limpieza y cocina, cuando no se requieran.
- b. Uso eficiente de los oasis de agua destinados para consumo.
- c. Riego de jardines y ambientes verdes con uso controlado de mangueras.

3.3 Medidas destinadas a reducir la huella ambiental y consumo de bienes y servicios:

- a. Únicamente imprimir documentación requerida y necesaria por temas regulatorios y/o de control interno.
- b. Destinar papeles, cartón, revistas y periódicos para reciclaje interno; asegurando la correcta trituración o destrucción de la información sensible.
- d. Uso eficiente de rutas de transporte para movilización de personal o bienes del banco.

XVII. MITIGACIONES DE RIESGO

1. Las áreas dueñas de los procesos como primera línea de defensa según la estrategia de gestión de riesgos del Grupo LAFISE, son responsables de identificar, evaluar y mitigar los riesgos identificados en los procesos mediante los planes de acción. En la segunda línea de defensa, la Unidad de Administración Integral del Riesgo es responsable de evaluar, analizar, monitorear y controlar las exposiciones a riesgos, así como el de los controles y/o mitigadores existentes, que podrán fortalecer y proponer cambios de valor agregado. En la tercera línea de defensa, la Auditoría es responsable de la evaluación, medición y efectividad del sistema de gestión de riesgos, los mitigadores / controles y planes de acción implementados por las diferentes áreas.
2. La Gerencia General supervisará la efectividad del sistema de gestión de riesgos institucional, incluyendo los eventos relevantes de siniestralidad y actos incorrectos identificados en las operaciones de la entidad. Esta supervisión se basará en los informes y presentaciones que provean tanto la Gerencia de Riesgos como la Gerencia de Auditoría, en el marco de sus respectivas funciones. Además, revisará las acciones implementadas para su prevención, mitigación y control, e incluirá un resumen en su reporte anual a los accionistas, en caso de ser requerido.

XVIII. COMITÉ DE ÉTICA

1. El Comité de Ética Regional está conformado por: El Chief Executive Officer del Grupo, quien lo preside, el Chief Human Resources Officer quien actuará como coordinador y el Auditor Interno Corporativo Regional.
2. El Comité de Ética de cada país estará conformado por: El Gerente General quien lo preside, la Gerencia de Capital Humano local y/o Chief Human Resources Officer quien lo preside, el Chief Human Resources Officer quienes actuarán como coordinadores y el Auditor Interno, este nombramiento tendrá una duración en su cargo de 2 años, contados a partir de la fecha de sus nombramiento y será renovado automáticamente. También podrá ser reemplazado por otro miembro nombrado por el Chief Executive Officer.
3. El coordinador es el encargado de realizar las minutas de las sesiones del Comité de Ética, y presentar las mismas ante el Comité de Ética Regional. Dependiendo de la naturaleza del caso, cuando el mismo sea analizado por la Auditoría Interna, el Auditor Interno deberá presentar las minutas y enviarlas al Comité de Ética Regional.
4. Los nombramientos tendrán una duración en su cargo de 2 años, contados a partir de la fecha de sus nombramientos y será renovado automáticamente. También podrá ser reemplazado por otro miembro nombrado por el Chief Executive Officer.
5. Cuando exista conflicto por parte de algún miembro del Comité de Ética del país, el caso será atendido directamente por el Comité de Ética Regional.

1. Funciones del Comité de Ética Regional:

- a. Asegurar que este código sea conocido por todos los miembros
- b. Asegurar la revisión y actualización del presente código
- c. Diseñar y aprobar los canales de comunicación interna que difundan y fomenten el conocimiento del Código de Ética por parte de todos los miembros del Grupo LAFISE.
- d. Recibir reportes por violaciones al presente código.
- e. Trasladar los casos de denuncias a cada comité de ética del país cuando no exista conflicto de intereses entre los miembros de dicho comité.
- f. Aplicar las disposiciones de este código en relación a la conducta de los miembros y/o de los usuarios.
- g. Imponer las sanciones con fundamento en el presente código.
- h. Interpretar el presente código.

- i. Defender a los colaboradores en caso de queja injustificada.
- j. Resolver las controversias que se susciten en el ejercicio de la actividad entre colaboradores.
- k. Mantenerse debidamente informado sobre las normas y recomendar a la Junta Directiva los cambios que considere necesarios.

2. Funciones del Comité de Ética local:

- a. Asegurar que este código sea conocido por todos los miembros
- b. Asegurar la revisión y actualización del presente código
- c. Diseñar y aprobar los canales de comunicación interna que difundan y fomenten el conocimiento del Código de Ética por parte de todos los miembros del Grupo LAFISE.
- d. Aplicar las disposiciones de este código en relación a la conducta de los asociados y/o de los usuarios.
- e. Recibir reportes de violaciones al presente código.
- f. Imponer las sanciones con fundamento en el presente código.
- g. Interpretar el presente código.
- h. Defender a los colaboradores en caso de queja injustificada.
- i. Resolver las controversias que se susciten en el ejercicio de la actividad entre colaboradores.
- j. Los miembros del comité actuarán con autonomía para garantizar la objetividad e independencia.
- k. Los miembros del comité estarán obligados a mantener la confidencialidad tanto en la información recibida como en las decisiones tomadas.
- l. Reportar al Comité de Ética Regional los hallazgos de sus investigaciones así como las resoluciones y sanciones aplicadas.
- m. Mantenerse debidamente informado sobre las normas y recomendar a la Junta Directiva los cambios que considere necesarios.

4. Reuniones:

1. El Comité de Ética no actuará de oficio sino cuando sea convocado por su presidente presente a su consideración algún caso, según las normas establecidas en el presente código. Para que haya lugar a una reunión del comité, se deberá contar con la presencia de todos sus miembros, salvo el caso en que el cuestionado sea un miembro del comité, en cuyo caso no podrá estar presente en la sesión. De lo actuado por el comité se dejará siempre constancia por escrito.

XIX. INVESTIGACIÓN DE DENUNCIAS ÉTICAS

1. Para que se proceda a la apertura de una investigación contra algún miembro, el denunciante formulará un reporte ante el Comité de Ética, sin perjuicio de que el comité pueda proceder a investigar de oficio cualquier violación, cuando así lo estime conveniente.
2. Los integrantes del Comité de Ética Regional y/o local estarán obligados a guardar la más absoluta confidencialidad respecto a la queja de la cual tengan conocimiento, en el ejercicio de su encargo, debiendo abstenerse de divulgar los aspectos relacionados con la queja, así como las partes involucradas en la misma.
3. Grupo LAFISE dispone de diferentes medios para reportar denuncias las cuales pueden darse de forma anónima. Los medios son los siguientes:
 - a. Enviando **correo electrónico** a eticalafise@lafise.com. La denuncia puede dirigirse desde un correo externo si se prefiere el anonimato. El correo es recibido por el Comité de Ética Regional quien asignará el caso al Comité de Ética local que corresponda.
 - b. Ingresando al **Buzón Ético LAFISE** al siguiente link <http://192.165.0.12/Portal/EticaLAFISE.aspx> Este medio es anónimo, el denunciante tiene la opción de incluir su nombre si así lo desea. La comunicación es recibida por el Comité de Ética Regional quien asignará el caso al Comité de Ética local que corresponda.
 - c. Llamar a la **línea ética** marcando la siguiente extensión:
 - c.1 Costa Rica, Panamá, Nicaragua, Honduras y Miami marcando la ext. 3690. Esta línea es atendida por Capital Humano de cada país.

- c.2 Oficinas en otros países no mencionados en el punto anterior marcando 3053690. Esta línea es atendida por Capital Humano en Miami.
 - d. Cualquier otro medio de comunicación formal que sea solicitado a cualquiera de los miembros del Comité de Ética.
 - e. Los medios para realizar denuncias serán utilizados únicamente para denuncias relacionadas con violación al Código de Ética Corporativa. Capital Humano como dueño de la línea ética es responsable de asegurar el correcto funcionamiento de los medios para reportar denuncias.
 - f. Para mayor información de estos medios de comunicación puedes ingresar al Site de Capital Humano local o Regional.
4. El procedimiento para la valoración de una denuncia ética es el siguiente:
- 1. **Recepción de la denuncia:** Después de ser presentada la denuncia, los integrantes del Comité de Ética Regional darán lectura a la queja, la cual le será asignada, en caso que aplique, el Chief Human Resources Officer, quien actúa como coordinador, o a quien el coordinador designe para este envío, tendrá la responsabilidad de asignar el caso en un plazo máximo de 10 días al Comité de Ética local que corresponda. Cuando exista conflicto por parte de algún miembro del Comité de Ética del país, el caso será atendido directamente por el Comité de Ética Regional. Se deberá informar por escrito al denunciante con el fin de que este conozca que su caso está siendo atendido y se le está dando trámite.
 - 2. **Análisis de la denuncia:** El Comité de Ética se reunirá con el denunciante para profundizar en el caso y solicitar la presentación de cualquier evidencia o testimonio que se requiera para la investigación. Las pruebas serán valoradas de conformidad con las reglas de la sana crítica, la lógica y la experiencia. El Comité de Ética podrá incorporar el criterio de expertos en asesoría legal, auditoría interna, seguridad, cumplimiento, tecnología de información, cualquier Director de la Junta Directiva o miembro de la Alta Dirección, o cualquier persona que se considere conveniente.
 - 3. **Comunicación:** Se comunicará a la parte denunciada, que ha iniciado un proceso ético, en la cual se debe indicar el motivo de la acusación.
 - 4. **Audiencia:** El miembro acusado tiene el derecho de asistir a una reunión plenaria del Comité de Ética, en un término de diez días hábiles, produzca su defensa y exhiba los descargos y pruebas necesarias para demostrar su inocencia, en el entendido que de no presentar los documentos o pruebas en el término antes referido, se le tendrá por perdido tal derecho, y por lo tanto, por aceptados los hechos y/o

conductas que se le imputan.

- 5. Resolución:** La resolución del Comité de Ética deberá brindarse en un plazo no mayor a los tres meses, dependiendo de la gravedad y sensibilidad del caso. La misma se brindará garantizando la audiencia del denunciante y el denunciado.
- 6. Comunicación al Comité de Ética Regional:** En un plazo no mayor a 10 días luego de la resolución, el Comité de Ética local deberá enviar al Comité de Ética Regional el informe donde se plasme el análisis de las pruebas que fueron aportadas, así como los argumentos a considerar para dictar la resolución correspondiente. Esta comunicación puede hacerse de manera escrita o a través de cualquier otro medio de comunicación que los Comités de Ética de cada país consideren oportuna.

XX. SANCIONES

Sin perjuicio de los recursos que pudieran tener lugar de acuerdo a la regulación aplicable, el incumplimiento parcial o total del presente código por parte de los miembros, dará lugar a la aplicación de sanciones, que serán determinadas por el Comité de Ética en función de la gravedad del incumplimiento, luego de efectuar el debido proceso.

El proceso de toma de decisiones será confidencial y se basará en los principios de justicia, equidad y legalidad, acordes al espíritu de este código y a las pruebas presentadas en contra del acusado.

Tipos de Sanciones: Las sanciones pueden consistir en:

- a. Cambiar las funciones asignadas.
- b. Exigir que el miembro se desprenda de los intereses en conflicto
- c. Excluir al miembro de una determinada función o misión.
- d. Adoptar cualquier medida correctiva respecto de los miembros del Grupo.
- e. Imponer sanciones laborales en proporción a la falta cometida, incluyendo la desvinculación.

XXI. METODOLOGÍA PARA LA CAPACITACIÓN ANUAL EN EL CÓDIGO DE ÉTICA CORPORATIVO.

1. La presente metodología ha sido diseñada para asegurar que todos los colaboradores de Grupo LAFISE reciban anualmente una capacitación integral sobre el **Código de Ética Corporativo**.
2. Su estructura garantiza una formación efectiva mediante un enfoque virtual, que combina material audiovisual y una evaluación para medir la comprensión del contenido. La **Gerencia de Capital Humano**, a través del equipo de capacitación, es la responsable de la planificación, ejecución y seguimiento de esta iniciativa, asegurando su cumplimiento y la correcta aplicación de los principios y normas establecidas en el código.

3. Alcance de la Capacitación

Esta capacitación es de carácter obligatorio para todos los colaboradores de Grupo LAFISE.

4. Frecuencia de la Capacitación

La capacitación se realizará de manera anual, iniciándose en el mes de diciembre de cada año y finalizando en el mes de abril del siguiente año. Esto dado el tiempo y espacio por temas de vacaciones, subsidios sean por enfermedad, accidente o bien maternidad.

5. Modalidad y Metodología

La capacitación se llevará a cabo en línea y constará de los siguientes elementos:

- a. **Video explicativo:** Presentará los principios fundamentales, directrices y procedimientos del Código de Ética Corporativo.
- b. **Evaluación y Validación:** Una vez completado el video, los colaboradores deberán realizar una evaluación en línea para verificar su comprensión del contenido. La nota mínima de aprobación de dicha evaluación debe ser de cien (100), puntos.

6. Seguimiento y Control

La Gerencia de Capital Humano, a través del equipo de capacitación, será responsable de la implementación, monitoreo y cumplimiento de la capacitación anual. Se utilizará un dashboard de seguimiento para:

- a. Registrar la participación de los colaboradores.
- b. Identificar el porcentaje de cumplimiento.
- c. Gestionar a aquellos colaboradores pendientes de completar la capacitación.

7. Resultados

Como parte del diseño de control y aseguramiento de cumplimiento, la capacitación anual en el Código de Ética Corporativo será monitoreada y documentada bajo los siguientes criterios:

- a. **¿Quién es responsable?** La Gerencia de Capital Humano, a través del equipo de capacitación, es la responsable de la planificación, ejecución, monitoreo y aseguramiento del cumplimiento de la capacitación.
- b. **¿Con qué frecuencia se realiza?** La capacitación se lleva a cabo anualmente, iniciando en el mes de diciembre y finalizando en abril del año siguiente, asegurando la cobertura total de los colaboradores, incluyendo aquellos con ausencias justificadas.
- c. **¿Cómo se presenta el resultado?** El cumplimiento de la capacitación será documentado y reportado a través de un dashboard de seguimiento, el cual incluirá los siguientes indicadores clave:
 - c.1 Registro de participación de los colaboradores.
 - c.2 Porcentaje de cumplimiento general.
 - c.3 Identificación y gestión de colaboradores pendientes de completar la capacitación.
- d. **¿A quién se informa?** El equipo de capacitación reportará el estado de cumplimiento a la Gerencia de Capital Humano y a las instancias correspondientes de auditoría interna y cumplimiento normativo en caso de ser solicitado. En caso de brechas en el cumplimiento, se notificará a las áreas respectivas para la toma de acciones correctivas.
Este proceso garantizará la trazabilidad, transparencia y cumplimiento de la capacitación anual.

XXII. PROCEDIMIENTOS

Este proceso garantizará la trazabilidad, transparencia y cumplimiento del proceso.

1. Denuncias éticas

RESPONSABLE	No.	ACTIVIDADES	FORMATO/DOCTOS
Colaborador (denunciante).	1	Reporta denuncia	Correo electrónico Buzón Ético LAFISE Línea ética eticalafise@lafise.com o bien vía telefónica
Comité de Ética Regional.	2	Recibe y lee denuncia	Correo electrónico Buzón Ético LAFISE Línea ética eticalafise@lafise.com o bien vía telefónica

Chief Human Resources Officer.	3	Asigna el caso al Comité de Ética local según el país que corresponda.	
	4	Existe conflicto con algún miembro del Comité de Ética local. Si, ir a paso 5. No, ir a paso 6.	
	5	El caso es atendido por el Comité Ética Regional.	
	6	Se notifica al denunciante que caso está siendo atendido.	En caso de conocerse al denunciante y que este no sea anónimo, esto bien puede ser por email, teléfono, meet o de forma presencial en caso de ser posible. Esto es considerado por el comité de acuerdo a la gravedad de la denuncia.
Comité Ética Regional / Local (según corresponda).	7	Se reúne con el denunciante y solicita evidencia o testimonio a ser utilizado en la investigación.	Presencial, vía meet, en caso de conocerse y que no sea anónimo.
	8	Notifica a la parte denunciada el inicio de un proceso ético.	De forma presencial como primera opción, por correo electrónico, vía telefónica o bien por meet. Esto es considerado por el comité de acuerdo a la gravedad de la denuncia.
Colaborador (denunciado)	9	Asiste a la reunión plenaria del Comité de Ética para presentar su defensa.	
Comité Ética Regional / Local (según corresponda).	10	Notificará la resolución del caso a las partes implicadas.	
	11	Enviará al Comité de Ética Regional (si aplica).	Informe del caso.
Comité Ética Regional.	12	Establece la sanción a aplicar al colaborador.	
		FIN.	