CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA COLABORADORES DEL BANCO DE RESERVAS Y EMPRESAS SUBSIDIARIAS

Aprobado por:

Consejo de Directores mediante la Vigesimosexta Resolución,
de fecha 12 de noviembre del 2024

TABLA DE CONTENIDO:

I. INTRODUCCIÓN 3
II. ALCANCE 3
III. RESPONSABILIDADES 4
IV. PRINCIPIOS ÉTICOS 6
V. COMPROMISO SOCIAL Y GESTIÓN DE NEGOCIOS 8
VI. NORMAS GENERALES 9
VII. NORMAS GENERALES RESPECTO A LOS VÍNCULOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO 18
VIII. INCUMPLIMIENTO A NORMATIVAS 25
IX. DENUNCIAS Y LÍNEA ÉTICA 26
X. CERTIFICACIÓN 26
XI. FUENTES DE CONSULTA 27
XII. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES 28

I. INTRODUCCIÓN

El **código de ética y conducta recoge las pautas de comportamiento que debemos seguir para ajustar nuestra conducta a los valores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.**

Tiene como finalidad definir los principios éticos que deben regir la conducta de cada **uno de los** integrantes **que conforman el** Banco de Reservas y las Empresas Subsidiarias.

Es un instrumento clave para alcanzar los objetivos estratégicos y conseguir las metas con respecto al cumplimiento de los principios del Pacto Global de Naciones Unidas, el cual implica compromiso con los Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Prevención de la Corrupción y Soborno, al cual la Institución se encuentra suscrita.

Este Código **actúa como mecanismo para la prevención de los riesgos y** no pretende dar respuesta a todas las **situaciones** que se puedan **presentar** en el desarrollo de la actividad profesional de los colaboradores, sino establecer criterios de actuación para que las decisiones estén alineadas **a los principios éticos y** con los compromisos **sociales** asumidos por el Banco.

El cumplimiento del contenido de este código es obligatorio **y todos los integrantes del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias deben conocer y** consultar **este documento** en el desarrollo de las actividades que se realizan.

Las modificaciones a lo descrito en este documento deben presentarse a la Vicepresidencia de Procesos y Aseguramiento de la calidad, para fines de evaluación y posterior aprobación por los organismos correspondientes.

II. ALCANCE

Este código aplica **a todos los colaboradores** del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

III. RESPONSABILIDADES

3.1 Del Consejo de Directores

El Consejo de Directores es el órgano responsable de aprobar el Código de Ética y Conducta en respuesta a su compromiso adquirido con el sistema de gestión de cumplimiento ético y antisoborno del Banco de Reservas.

3.2 Comité de Cumplimiento

El Comité de Cumplimiento es responsable de supervisar los mecanismos de controles y supervisión de los riesgos ligados a la ética, a la conducta empresarial y a las prácticas antisoborno.

3.3 Subcomité de Cumplimiento Ético

El Subcomité de Cumplimiento Ético es responsable de asesorar y apoyar al Consejo de Directores y a la Alta Gerencia en la supervisión del cumplimiento del Código de Ética y políticas de Anticorrupción del Banco y Empresas Subsidiarias, conociendo y estableciendo las acciones pertinentes ante las violaciones a las normativas establecidas.

3.4 De la Alta Gerencia

Los miembros de la Alta Gerencia del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias deben mostrar compromiso y liderazgo con el diseño, desarrollo, implementación, mantenimiento y mejora continua del sistema de gestión de cumplimiento ético y anticorrupción. Además, deben garantizar que las exigencias del referido sistema se incorporan a las políticas y procesos de la Institución.

3.5 Vicepresidencia de Capital Humano

Es responsable de:

a. Coordinar junto a la Vicepresidencia de Cumplimiento, la actualización periódica del Código de Ética y Conducta, considerando los requerimientos externos e internos que ameriten su modificación, conforme su rol de supervisor general del comportamiento de los colaboradores.

b. Definir e implementar estrategias para difundir, capacitar y dar a conocer a los colaboradores el contenido del presente código en coordinación con la Vicepresidencia de Cumplimiento.

c. Tramitar las sanciones por incumplimiento de las violaciones al Código de Ética y Conducta de las cuales reciba reporte, conforme lo establecido en el Manual de Normas Disciplinarias.

3.6 Vicepresidencia de Cumplimiento

Es responsable de monitorear el cumplimiento del código de ética y las políticas anticorrupción, así como asegurar su difusión. Para lo cual desarrolla, con la colaboración de diferentes unidades organizacionales del Banco, las funciones siguientes:

a. Establecer las directrices para el monitoreo del Cumplimiento del Código de Ética y la política Anticorrupción.

b. Fortalecer la formación de una cultura corporativa basada en la ética y el cumplimiento, asegurando el desarrollo de planes de difusión **y capacitación** para los miembros de la Institución y grupos de interés en coordinación con la Vicepresidencia de Capital Humano.

c. Supervisar la implementación de los mecanismos necesarios para que cualquier miembro del Banco de Reservas, Empresas Subsidiarias y **partes interesadas** puedan formular las consultas o sugerencias relativas a la aplicación e interpretación del presente código, así como presentar oportunamente denuncias de los posibles incumplimientos de los principios y pautas de conducta.

d. Adoptar las medidas necesarias para asegurar que los miembros del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias que informen sobre los incumplimientos del código de ética y conducta estén protegidos de sufrir cualquier tipo de perjuicio, siempre que su actuación haya sido conforme a los principios de buena fe.

e. Asegurar que se tramiten a la Vicepresidencia de Capital Humano las sanciones por incumplimiento al presente código de ética y conducta.

f. Asegurar la revisión y actualización del presente código de ética y conducta cada dos (2) años o cuando la Vicepresidencia de Capital Humano identifique cambios en el contexto interno y externo que lo ameriten.

3.7 Supervisor de Unidades Organizacionales

Monitorear que el personal asignado conozca y cumpla con lo establecido en el presente Código de Ética y Conducta y reportar de forma inmediata los incumplimientos detectados a través del sistema de **retroalimentaciones** o los **canales** establecidos para tales fines.

3.8 Colaboradores

El colaborador debe:

a. Consultar el presente Código de Ética y Conducta ante situaciones que puedan generar dudas o desconocimiento para la toma de decisiones. Ante la necesidad de consulta, debe dirigirse al responsable de su unidad organizacional.

b. Cumplir fielmente las disposiciones establecidas en el presente código y reportar a través de la línea **ética** o autoridades pertinentes, cualquier situación de incumplimiento de la cual tenga conocimiento.

IV. PRINCIPIOS ÉTICOS

En el presente código se consideran como principios éticos, rectores del comportamiento de los colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, los siguientes:

4.1 Honestidad: atributo que refleja el recto proceder del individuo, implica un comportamiento coherente y sincero, apegado a los valores de verdad y justicia.

4.2 Integridad: actuar en consonancia con nuestros valores, comunicándonos con honestidad, incluso en situaciones difíciles.

4.3 Justicia e Igualdad: exige el respeto a las personas que demandan o solicitan servicios, sin ninguna discriminación por razones de género, color, edad, discapacidad, condición de salud, nacionalidad, religión, opinión política o filosófica, preferencia u orientación de género, así como condición social, económica o personal.

Velando por el respeto de los derechos e intereses de los clientes internos y externos, usuarios, colaboradores y demás grupos de interés de la Institución, en especial aquellos establecidos en la Ley Monetaria y Financiera y sus normas complementarias.

4.4 Lealtad: manifestación permanente de fidelidad y solidaridad a la Institución, supervisores, compañeros y colaboradores.

4.5 Cortesía: ser amable y dispuesto con el trato a las demás personas, manteniendo una actitud positiva y respetuosa de manera constante.

4.6 Disciplina: significa la observancia y cumplimiento de las normas administrativas por parte del personal, en el ejercicio de sus funciones.

4.7 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.

4.8 Seguridad: conocer y cumplir con las regulaciones, normas, procesos y reglas de negocio, poniendo primero la seguridad y el bienestar de las personas y cuidando las informaciones de la Institución, y de los clientes internos y externos.

4.9 Discreción: tener reserva y prudencia en los casos que lo ameriten.

4.10 Eficiencia: cumplir con las asignaciones en tiempo y calidad oportuna, gestionando los recursos de la Institución adecuadamente y compartiendo oportunidades para la mejora continua.

4.11 Transparencia: **presentar la información de manera honesta, clara, puntual y precisa.**

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

V. COMPROMISO SOCIAL Y GESTIÓN DE NEGOCIOS

5.1 El Banco de Reservas y las Empresas Subsidiarias deben 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 con 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

VI. NORMAS GENERALES

6.1 Seguridad y control interno

6.1.1 Disposiciones generales de seguridad:

6.1.1.1 Los colaboradores deben respetar y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad, control, acceso y uso de los sistemas propiedad del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, haciendo uso de estos solo para el cumplimiento de sus labores y notificando cualquier irregularidad detectada a través de la Línea Ética.

6.1.2 Controles internos:

6.1.2.1 El supervisor que sea notificado sobre cualquier irregularidad que requiera investigación es responsable de notificar a la **unidad organizacional encargada de Cumplimiento Ético, Anticorrupción y Antisoborno**, que a su vez debe notificar a las unidades responsables de realizar las investigaciones, **en los casos que apliquen, y asegurar que se tramiten a la Vicepresidencia de Capital Humano** las sanciones

correspondientes acorde a lo establecido en el Manual de Normas Disciplinarias.

6.1.2.2 Los colaboradores deben cooperar en cualquier auditoría interna y externa, así como en las inspecciones de los organismos reguladores, investigadores privados debidamente contratados por el Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, así como de otros organismos gubernamentales autorizados para ello.

6.1.2.3 Los colaboradores deben abstenerse de hacer uso de los bienes del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, para fines personales, de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados. Deben proteger y conservar los activos de las Instituciones.

6.1.3 Seguridad Ocupacional:

6.1.3.1 Todo colaborador del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias 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 Institución. En caso de que el colaborador oculte dicha enfermedad, podrá **retroalimentarse** de acuerdo con el tipo de la falta incurrida, conforme lo establecido en el manual de normas disciplinarias.

6.1.3.2 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias deben cumplir con las políticas, procesos y protocolos establecidos sobre Salud y Seguridad Ocupacional.

6.2 Informe de Gastos

6.2.1 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias que están en el alcance del presente código deben actuar de conformidad con todas las regulaciones, procedimientos y políticas internas para reportes de gastos. Sus gastos deben ser acordes con las actividades que realizan en representación del Banco y sus Empresas Subsidiarias, **y liquidarse siguiendo los procedimientos y políticas internas.**

Las irregularidades deben reportarse a la unidad organizacional encargada de cumplimiento ético.

6.3 Confidencialidad

6.3.1 Información interna:

6.3.1.1 Los colaboradores que manejen informaciones del Banco de Reservas o de sus Empresas Subsidiarias, bajo ningún concepto deben revelarlas sin la autorización del supervisor responsable y/o dueño de la información, conforme a normas y procedimientos establecidos, asegurándose de mantener el secreto Bancario.

6.3.1.2 Los colaboradores que requieran elaborar documentos, tales como: tesis, monográficos u otros trabajos similares que tengan algún tipo de información relacionada con el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias, deben solicitar autorización previo al inicio del proyecto y de aprobarse, debe remitir el proyecto para su no objeción a la **unidad organizacional encargada de gestión y seguimiento de capital humano** y ésta debe coordinar con Comunicaciones/ Relaciones Públicas y Cumplimiento Ético, para fines de revisión antes de ser presentados fuera de la Institución.

6.3.1.3 Los colaboradores, en ningún caso, deben indicar a persona alguna, externa o interna, los nombres de las personas ni los departamentos que intervienen en investigaciones, aprobación de negocios o instrumentos monetarios.

6.3.1.4 Los colaboradores deben abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o sensitiva que pueda dañar la imagen o el prestigio de clientes, **usuarios,** colaboradores y proveedores del Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias.

6.3.1.5 Los colaboradores deben tratar con carácter de confidencialidad las informaciones técnicas, operacionales, de **usuarios**, clientes internos y

externos, miembros del Consejo de Directores o colaboradores, que le sean confiadas en el ejercicio o no de sus funciones.

6.3.1.6 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.

6.3.1.7 Los colaboradores, en ningún caso, deben compartir información privilegiada con competidores y conseguir información de ellos de manera fraudulenta.

6.4 Actuaciones y conductas sociales

6.4.1 Conducta social:

6.4.1.1 El colaborador debe ser íntegro, dentro y fuera de la entidad, tanto en horario laboral como no laboral. Debe evitar conductas y acciones, que pudiesen poner en riesgo su reputación y la imagen de la Institución, así como reportar las situaciones observadas dentro y fuera de la entidad, que pudieran lesionar los intereses de la Institución.

6.4.2 Conducta ilegal:

6.4.2.1 El colaborador debe abstenerse de participar, promover u ocultar cualquier hecho delictivo dentro o fuera de la Institución. De lo contrario, la Vicepresidencia de Capital Humano, en coordinación con la Vicepresidencia de Cumplimiento, según proceda, deben aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes al margen de la penalización impuesta por la ley.

6.4.2.2 El colaborador debe abstenerse de brindar información de cualquier índole que promueva o apoye las conductas delictivas de colaboradores, clientes internos y externos o cualquier otra persona, con especial atención a aquellas que puedan 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.

6.4.3 Manejo de las finanzas personales:

6.4.3.1 Ningún colaborador puede invertir directa o indirectamente, o realizar transacciones financieras o comerciales que **supongan un conflicto de interés** con sus funciones. No deben utilizar informaciones confidenciales en beneficio de sus propias inversiones o de personas vinculadas.

6.4.3.2 Los colaboradores deben evitar atrasos en deudas contraídas con el Banco de Reservas, Empresas Subsidiarias u otras instituciones financieras o negocios, debiendo cumplir puntualmente con dichas obligaciones financieras.

6.4.4 Identificación institucional:

6.4.4.1 Los colaboradores durante la jornada laboral deben portar su carné de identificación en un lugar visible.

6.4.4.2 Los colaboradores durante la jornada laboral deben portar su uniforme asignado, si aplica.

6.4.4.3 Los colaboradores, bajo ningún concepto, fuera de las actividades laborales deben movilizarse a lugares sociales, con carné de identificación, pin y/o uniforme asignado, en un lugar visible.

6.4.5 Juegos de Azar:

6.4.5.1 Se prohíbe 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 entidad.

6.4.6 Manejo de Exposición Pública:

6.4.6.1 El colaborador debe abstenerse de efectuar publicaciones en las diferentes redes sociales y medios de comunicación **de información sensible y confidencial que en general** atenten **con** los principios y compromisos establecidos por la Institución en el presente código.

6.4.6.2 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias que requieran tener exposición en cualquier medio de comunicación externo, evento o actividad nacional o internacional en representación o no, o mención de la Institución, deben informar y tramitar la autorización correspondiente con la Dirección **Comunicación Institucional, conforme el proceso establecido.**

6.4.6.3 Los colaboradores que tengan participación o exposición a medios de comunicación o redes sociales en representación o no de la Institución, deben cumplir las pautas establecidas en el presente Código de Ética.

6.4.6.4 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias deben evitar publicar en sus redes sociales personales información sensible y confidencial de la organización, acorde a lo establecido en las políticas de seguridad de información.

6.4.6.5 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias deben evitar escándalos públicos que afecten su imagen y la de la Institución.

6.4.6.6 Los colaboradores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias deben evitar su participación en medios de comunicación y redes sociales en los cuales puedan relacionarse a otras instituciones que resulten competencia directa del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

6.4.7 Conducta de los miembros de los consejos directivos del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias:

6.4.7.1 Los miembros del Consejo de Directores del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias tienen como guía para su comportamiento y desempeño, las normas de conducta contempladas en el reglamento interno del Consejo de Directores del Banco de Reservas de la República Dominicana, adoptando e implementando buenas prácticas en materia de gobierno corporativo.

6.5 Fidelidad profesional

6.5.1 Conflictos de intereses:

6.5.1.1 Los colaboradores, en ningún caso, deben tener otro empleo cuyas funciones ocasionen un conflicto de interés con las responsabilidades y deberes con el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias.

6.5.1.2 El colaborador que se encuentre frente a una situación que sea o pueda generar conflicto de interés, debe informarlo por escrito a su supervisor inmediato y éste a su vez, someter el caso a la Vicepresidencia Cumplimiento y a la Vicepresidencia de Capital Humano.

6.5.1.3 Los colaboradores, en ningún caso, deben participar en actividades políticas en representación del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias. Además, se prohíbe al personal, sin excepción, el desarrollo de proselitismo político dentro del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, así como el uso de recursos de la Institución para tales fines.

6.5.1.4 Los colaboradores deben informar a su supervisor cualquier **actividad** remunerada o no, realizada fuera de sus labores, asegurar que la misma no entra en conflicto con los intereses de la Institución **y notificar de inmediato a la unidad organizacional encargada de cumplimiento ético, acorde a lo establecido en el subproceso Revisión Ética**.

6.5.1.5 **Ningún colaborador del Banco de Reservas, ni de las Empresas Subsidiarias debe desempeñar cargos remunerados en el Estado**

dominicano (salvo labor docente) mientras esté contratado formalmente en la entidad, ni debe realizar durante su horario laboral otras funciones remuneradas o no.

6.5.2 No discriminación:

6.5.2.1 En la Institución 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.

6.5.3 Consagración:

6.5.3.1 El colaborador del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias es responsable de cumplir dignamente con la jornada laboral y con las responsabilidades que se les hayan asignado.

6.5.3.2 Los colaboradores deben mantenerse actualizados en los cambios o creación de nuevos productos o servicios que se ofrezcan en la entidad. Es deber de las instancias competentes proporcionar las herramientas necesarias para la actualización y difusión de información de dichos cambios o creaciones de manera oportuna.

6.5.3.3 Los colaboradores deben mantener un apropiado nivel de competencia a través del continuo desarrollo del conocimiento, capacidad técnica y humana. De igual modo, transmitir a otros las experiencias adquiridas.

6.5.4 Compromiso con la Marca de la Institución:

6.5.4.1 Los colaboradores deben velar en todo momento por el debido cuidado y uso de los fundamentos y el valor de la marca del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

6.5.4.2 Los colaboradores, en ningún caso, deben alterar o realizar modificaciones en la marca. Esta debe ser símbolo de respeto e identidad de cada uno de los que forman parte de la familia del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

6.5.5 Transparencia:

6.5.5.1 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, en apego a la política general de transparencia que rige la Institución.

6.5.5.2 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 relacionados.

6.5.5.3 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 responsable del control, **acorde a lo establecido en el subproceso Revisión Ética.**

6.5.6 Cumplimiento de las disposiciones generales establecidas en las reglas de negocios, políticas y procesos del Banco de Reservas y las Empresas Subsidiarias.

6.5.6.1 Los colaboradores deben velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos establecidos, en los cuales inciden sus funciones, directa o indirectamente.

6.5.6.2 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.

6.6 Trabajo remoto:

6.6.1 Todo colaborador es responsable de cumplir con los lineamientos establecidos en el Protocolo de Trabajo Remoto.

6.6.2 Los colaboradores que por cualquier razón sean designados en 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 Institución.

VII. NORMAS GENERALES RESPECTO A LOS VÍNCULOS Y PROTECCIÓN AL USUARIO

7.1 **Conducta y buenas prácticas** con clientes, **usuarios** y relacionados

Los colaboradores deben:

7.1.1 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.**

7.1.2 Proporcionar a **los usuarios, clientes y relacionados** informaciones y características sobre productos y servicios conforme a lo establecido en **las políticas, procesos y protocolos establecidos**, y alcance de sus funciones. De lo contrario, deben referirlos al centro de contacto o unidad organizacional encargada del producto o servicio solicitado.

7.1.3 Proteger al usuario de los productos y servicios e informar sobre aspectos de prevención del sobreendeudamiento, precios responsables y mecanismos para la resolución de quejas **y reclamaciones** establecidos en la Institución.

7.1.4 **Evitar el ofrecimiento inapropiado de productos y servicios financieros y la discriminación en la contratación de productos y servicios.**

7.1.5 **Cumplir con la política de transparencia y divulgación de la información, y demás regulaciones sobre protección al usuario establecidas en la regulación vigente.**

7.1.6 Los colaboradores deben tramitar a su supervisor inmediato las situaciones con **usuarios**, clientes internos y externos o actividades que estén fuera del alcance de sus funciones y/o pongan en riesgo los intereses del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, conforme a normas y procedimientos establecidos.

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

7.1.8 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.

7.1.9 Los colaboradores, bajo ningún concepto, deben solicitar, aceptar u obtener beneficios personales de **usuarios**, clientes internos y externos, compensaciones, dinero en efectivo o prestado, de persona u organización alguna que preste o pretenda establecer relaciones comerciales con el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias. Se exceptúa de esta prohibición, el beneficio personal que se enmarque en una de las categorías siguientes:

a) Cortesías propias del negocio, tales como: una comida que no incluya más que las amabilidades y atenciones correspondientes.

b) Viajes pagados o alojamiento como invitados que requieran la representación formal del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

c) Regalos en épocas festivas (navidad, **boda, promoción, graduación, nacimiento de bebé** o cumpleaños) que no sean en efectivo y que no superen los USD300.00.

7.1.10 Todo regalo o cortesía, ya sea de clientes o de suplidores con valor o costo que supere los USD300.00, debe reportarse, conforme lo establecido en el Subproceso Revisión Ética.

7.2 Contactos con proveedores

7.2.1 Los colaboradores, bajo ningún concepto deben solicitar, aceptar u obtener beneficios personales, compensaciones, dinero en efectivo o prestado de suplidores, ni de persona u organización alguna que pretenda establecer relaciones contractuales con el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias. Tampoco deben otorgar o recibir contratos para la adquisición de bienes o servicios a nombre del Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias, sin previa autorización conforme a lo establecido en las normas y procedimientos. Se exceptúa de esta prohibición, el beneficio personal que se enmarque en una de las categorías siguientes:

a) Cortesías propias del negocio, tales como: una comida que no incluya más que las amabilidades y atenciones correspondientes.

b) Viajes pagados o alojamiento como invitados que requieran la representación formal del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias o que se reciproquen 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 USD300.00.

Los colaboradores pueden referir suplidores con el que tengan algún vínculo familiar, los cuales deben presentarse al organismo designado por el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias, para su autorización previo a la contratación.

En ningún caso, los colaboradores pueden convertirse en suplidores del Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias, 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.

7.2.2 Los colaboradores y suplidores que tengan una relación sentimental que pueda originar conflictos de interés para el Banco, deben reportar la relación a la unidad organizacional encargada del Cumplimiento Ético y a la Vicepresidencia de Capital Humano para, en el caso de ser necesario, tomen las medidas pertinentes para resolver el conflicto.

7.2.3 Todo regalo o cortesía, ya sea de clientes o de suplidores con valor o costo que supere los USD300.00, debe reportarse conforme lo establecido en el Subproceso Revisión Ética.

7.3 Contactos con competidores

7.3.1 Los colaboradores deben tratar a las Instituciones del sector financiero con respeto y consideración. Asimismo, está prohibida la competencia desleal.

7.4 Contactos con compañeros de trabajo

7.4.1 Los colaboradores, sin importar el nivel jerárquico, bajo ningún concepto, deben realizar, apoyar o promover acciones contra otro colaborador que puedan considerarse como acoso por género o cualquier otro tipo de discriminación o agresión física o verbal.

7.4.2 Los colaboradores deben mantener un clima laboral adecuado, armonioso y apegado a los valores institucionales, evitando realizar 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 del mismo.

7.4.3 Los colaboradores, en ningún caso, deben realizar negocios particulares durante la jornada laboral con otros colaboradores.

7.4.4 **Los colaboradores, en ningún caso deben prestar dinero de forma particular con fines lucrativos o ser intermediarios de prestamistas informales con otros colaboradores.**

7.5 Contactos con familiares

7.5.1 Está prohibido que familiares cercanos, hasta un 2do. grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos o nietos) **y primer grado de afinidad (cónyuge, hijos y padrastros)** trabajen en el Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.

7.5.2 Está prohibido contratar personal que tenga una relación sentimental de concubinato (que vivan juntos), embarazo, matrimonio o unión libre o hijos en común con otro colaborador activo del Banco de Reservas y de las Empresas Subsidiarias, siendo responsabilidad del candidato suministrar esta información cuando se encuentre en proceso de reclutamiento, previo a su ingreso a la Institución.

7.6 Relaciones entre supervisor y supervisado

7.6.1 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.

7.6.2 El colaborador debe cumplir, de forma eficiente y eficaz, las tareas asignadas por el supervisor.

7.6.3 El colaborador debe solicitar al supervisor los permisos para ausentarse de su lugar de trabajo con anterioridad.

7.6.4 Los supervisores, en ningún caso, pueden hacer uso del poder que le confiere su cargo para solicitar favores, 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.

7.6.5 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.

7.7 Relaciones sentimentales entre colaboradores del Banco y Empresas Subsidiarias:

7.7.1 Los colaboradores que inicien una relación sentimental deben hacerlo de conocimiento del superior inmediato.

7.7.2 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 Institución, 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.

7.7.3 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 Vicepresidencia de Capital Humano, debe proceder a la terminación de contrato de trabajo de uno de los colaboradores.

b) Prestar servicios en diferentes Vicepresidencias y que laboren en distintas localidades, sin que exista relación de riesgo en sus funciones. En caso de incumplimiento de este lineamiento, la Vicepresidencia de Capital Humano debe gestionar la reubicación de uno de los colaboradores en función de las vacantes disponibles y el perfil de los mismos, en un período menor o igual a tres (3) meses.

De no ser posible la reubicación en el período establecido, la Vicepresidencia de Capital Humano, debe evaluar la terminación del contrato de uno de los colaboradores.

En el caso de los colaboradores de la Vicepresidencia de Negocios Personales deben laborar en diferentes Direcciones Regionales.

c) Haber notificado su relación sentimental a la Vicepresidencia de Capital Humano, de acuerdo con los criterios siguientes:

- **Intención de matrimonio, unión libre o concubinato (vivir juntos), con al menos tres meses de anticipación a la fecha efectiva.**
- **Estado de embarazo: plazo máximo a las 21 semanas de gestación.**

7.7.4 Las relaciones sentimentales que puedan culminar en matrimonio, unión libre o con hijos en común, deben tramitar su autorización de permanencia en la Institución a la Vicepresidencia de Capital Humano.

La falta de notificación por parte de los involucrados y del supervisor está sujeta a acciones disciplinarias.

7.7.5 La Vicepresidencia de Capital Humano debe presentar al Comité de Capital Humano la notificación de estos casos, así como las acciones de reubicación en unidades organizacionales que no representen conflictos de interés para el Banco de Reservas o Empresas Subsidiarias, según aplique.

7.8 Relaciones del colaborador del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias:

7.8.1 El colaborador debe velar por los intereses de la Institución a la que pertenece, poniendo todo su empeño en el ejercicio de sus funciones y a la vez, en la medida de lo posible, al logro de los objetivos de las demás empresas.

VIII. INCUMPLIMIENTO A NORMATIVAS

8.1 Disposiciones generales

La Vicepresidencia de Capital Humano y la Vicepresidencia de Cumplimiento deben velar por el cumplimiento de los principios éticos y las normas contenidas en este código.

8.1.1 La Vicepresidencia de Seguridad, Auditoría General, Vicepresidencia de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Capital Humano son responsables de realizar y tramitar, según corresponda, las investigaciones sobre hechos, que atenten contra el cumplimiento del presente Código de Ética y Conducta, y posteriormente, **la Vicepresidencia de Capital Humano es responsable de aplicar las sanciones correspondientes acorde a los lineamientos establecidos y/o** presentar los resultados de dicha investigación al Subcomité de Cumplimiento Ético, según corresponda.

Los incumplimientos al presente Código de Ética y Conducta deben reportarse a la Vicepresidencia de Capital Humano y a la Vicepresidencia de Cumplimiento. Las unidades responsables de realizar las investigaciones requeridas son la Vicepresidencia de Seguridad, Auditoría General y la Vicepresidencia de Capital Humano y está última es responsable de aplicar la sanción.

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

8.1.3 Las violaciones al presente Código de Ética y Conducta, así como el incumplimiento a las políticas, procedimientos y leyes establecidas en la Institución provocarían acciones disciplinarias hacia la persona involucrada, estas pueden incluir desde **retroalimentaciones** verbales y/o escritas, limitación de promoción, hasta la terminación del contrato de trabajo y cualquier otra sanción establecida en los procesos legales aplicables, dependiendo de la gravedad de la falta.

Los casos en los cuales la falta incurrida no puede tipificarse como grave o muy grave (o no se encuentra definida), según el Manual de Normas Disciplinarias, deben escalarse al Subcomité Cumplimiento Ético.

IX. DENUNCIAS Y LÍNEA ÉTICA

9.1 Los colaboradores que sospechen o tengan conocimiento de cualquier irregularidad, corrupción, pérdida, divulgación no autorizada de información, o actividades sospechosas en el Banco de Reservas o alguna de las Empresas Subsidiarias deben comunicarlo a través de la línea **ética**, la unidad encargada de capital humano o a sus supervisores. Estos, a su vez, quedan obligados a dar una respuesta satisfactoria y oportuna, canalizando el caso a la unidad organizacional que corresponda según su clasificación.

9.2 Las denuncias en la Línea **Ética** pueden realizarse a través de los canales de comunicación siguientes:

- Línea telefónica: 809-960-5999
- Correo electrónico: lineadeaseguramiento@banreservas.com
- Intranet /Línea Ética/Reportar

9.3 Toda situación notificada por medio de cualquiera de estos canales debe mantenerse bajo la más estricta confidencialidad.

X. CERTIFICACIÓN

10.1 La Vicepresidencia de Cumplimiento en coordinación con la Vicepresidencia de Capital Humano debe coordinar la ejecución de los planes de capacitación relacionados al Código de Ética y Conducta, asegurándose cada dos (2) años que los colaboradores estén capacitados y cuenten con certificados de participación y cumplimiento de estas normas.

10.2 La unidad organizacional encargada del Cumplimiento ético y anticorrupción debe dar seguimiento al cumplimiento de los planes de capacitación relacionados al Código de Ética y Conducta, acorde a lo indicado en el literal 10.1.

XI. FUENTES DE CONSULTA

a) Art. 56 y 68, sobre el Secreto Bancario e Infracciones Cualitativas, (Código Monetario y Financiero, Ley 183-02).

b) Ley 155-17 sobre Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, promulgada el primero de junio de 2017, artículos 34, 37, 98, 99 y 100.

c) Circular SIB No. 012-17 emitida por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana el 12 de diciembre de 2017, que aprueba y pone en vigencia el Instructivo Sobre Debida Diligencia.

d) Circular SIB No. 003/18 emitida por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana el 16 de enero de 2018, que aprueba y pone en vigencia el Instructivo sobre Prevención del Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

e) Ley No. 146-02, Capítulo IX, Artículo 146, sobre Seguro y Fianzas en la República Dominicana (de las prohibiciones).

f) Ley 87-01, Seguridad Social, Capítulo VI, Art. 87-91, sobre las Administradora de Fondos de Pensiones.

g) Art. 88, Código de Trabajo de la República Dominicana.

h) Guía de Ética para Accionistas, Directivos, Funcionarios y colaboradores de las Instituciones Financieras. Superintendencia de Bancos.

i) Art. 4, Código de Ética del Servidor Público.

j) Norma ISO 37301, Sistema de Gestión de Cumplimiento Normativo.

k) Norma ISO 37001, Sistemas de Gestión Antisoborno.

l) Política de igualdad y no Discriminación.

m) Instructivo para la Aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.

n) Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros.

XII. HISTÓRICO DE ACTUALIZACIONES

Versión	Fecha	Descripción del cambio
01	Agosto, 2006	Elaboración recomendada mediante DOS-1152/08. Aprobada mediante CON-03-0210-09.
02	Febrero, 2012	Modificaciones recomendadas mediante DOS-58/12. Aprobadas mediante CON-03-0265-12.
03	Junio, 2012	Modificaciones recomendadas mediante DOS-213/12. Aprobadas mediante CON-03-1299-12.
04	Septiembre, 2012	Modificaciones recomendadas mediante DOS-554/12. Aprobadas mediante CON-03-2326-12.
05	Junio, 2014	Modificaciones recomendadas mediante por la Dirección General de Recursos Humanos e implantadas mediante DGRH-DT-1788. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante XVII resolución, de fecha 24 de jun 2014.
06	Julio, 2015	Modificaciones recomendadas por la Dirección General de Procesos y Aseguramiento de la Calidad. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante XXVIII resolución, de fecha 14 de julio 2015.
07	Agosto, 2016	Modificaciones recomendadas por la Dirección General de Procesos y Aseguramiento de la Calidad. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante XVIII resolución, de fecha 09 de agosto 2016.
08	Marzo, 2018	Modificaciones en cumplimiento a lo establecido en la

		circular SIB: 010-17 suscrita por la Superintendencia de Bancos, de fecha 27 de noviembre 2017. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante Trigésima Tercera Resolución, de fecha 08 de marzo 2018.
09	Junio, 2018	Modificaciones recomendadas por Dirección Auditoría Continua, Unidad de Responsabilidad Social y Dirección General de Cumplimiento. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante su XXI resolución adoptada el 30 de agosto 2018.
10	Agosto, 2019	Modificaciones recomendadas por la Dirección Cultura y Clima Organizacional. Aprobadas por el Consejo de Directores, mediante su trigésima primera resolución en sesión ordinaria convocada extraordinariamente el 28 de agosto 2019.
11	Mayo, 2020	Atendiendo requerimiento de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, en el cual solicitan que se establezcan los principios respecto al trato y protección al usuario de los productos y servicios. Aprobado por el Consejo de Directores, mediante su Decimonovena Resolución celebrada el martes 26 de mayo 2020.
12	Noviembre, 2020	Inclusión de cambios relacionados a Trabajo Remoto, ciberseguridad, contratación de proveedores relacionados a colaboradores e integridad dentro y fuera del horario laboral, en atención a requerimiento de la Superintendencia de Bancos, el Comité de Operaciones y la Dirección de Clima y Cultura Organizacional. Aprobado mediante Vigésimo Séptima Resolución del Consejo de Directores, de fecha 10 de noviembre 2020.
13	Septiembre, 2022	Actualización por modificaciones derivadas del Proyecto Gestión Cumplimiento Ético y Antisoborno, en adición a otras mejoras sugeridas por las unidades de Capital Humano y Auditoría. Aprobado mediante Vigesimoctava Resolución del Consejo de Directores,

		de fecha 13 de septiembre 2022.
14	Julio, 2024	Inclusión del numeral 7.5.2, a fin de robustecer la política sobre ingreso de parientes o relacionados a colaboradores, en atención a hallazgo de auditoría en informe DAO-0012-2023 ISS.3. Aprobado mediante Vigesimonovena Resolución del Consejo de Directores, de fecha 23/07/2024.
15	Noviembre, 2024	Modificaciones para considerar lo siguiente: a. Circular SB CSB-REG-202400007 Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financiero. b. Ajustes a requerimiento de la unidad de Capital Humano. c. Identificación de la unidad responsable de evaluar las solicitudes de exposición pública. Aprobado mediante Vigesimosexta Resolución del Consejo de Directores, de fecha 12/11/2024.