

| | | |
|---|--|---|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Mensaje del Presidente BHD

Una de las prioridades de nuestra organización es el desarrollo de una cultura de responsabilidad y de altos estándares éticos sustentada en valores, principios y normas de buena conducta y buen gobierno corporativo que garanticen un comportamiento íntegro de cada persona que forma parte de nuestra organización, y el manejo transparente y serio de nuestros negocios. Este es un principio básico e inalienable para nuestra familia BHD. Este ha sido desde siempre un enfoque que nos diferencia y prestigia en nuestro país y en el extranjero pues demuestra nuestra consistencia con la responsabilidad social y el compromiso con el progreso humano que hemos asumido como grupo empresarial.

Nuestras decisiones y nuestro actuar en el desempeño diario de nuestras labores es lo que nos permite ganar la confianza de accionistas, inversionistas, clientes y clientas, en la cadena de valor e incluso entre el personal BHD y en la comunidad en general. Es por ello que hemos definido e implantado un modelo de actuación responsable, cercano e inclusivo que, dentro del marco legal, moral y ético, debemos cumplir como integrantes del Centro Financiero BHD.

Este Código de Ética es nuestra guía de comportamiento dentro y fuera de la empresa a la que pertenecemos. Les invito a que hagan de él una práctica cotidiana en relaciones laborales y personales; esta práctica integral habla de nuestra coherencia como personas y como profesionales, con valor agregado de que contribuimos a modelar la ética en nuestros grupos de interés, empezando por nuestras propias familias.

Luis Molina Achécar
Presidente
Centro Financiero BHD

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

1. PROPOSITO COMÚN

Parte del ADN y de la filosofía de gestión del Centro Financiero BHD y sus Sociedades Controladas es la promoción de una cultura basada en valores positivos. Nos definimos como una organización de éxito económico y humano con un enfoque integral para la gestión de negocios y social de la empresa.

Tenemos un propósito común que define el norte de nuestras acciones como entes individuales y como colectivo que trabaja unido para el bienestar de clientes y de la sociedad.

Este propósito es una declaración de eso que nos mueve cada día:

“Impulsamos el progreso humano, haciendo una banca responsable, innovadora y cercana”.

2. VALORES BHD

- Ética
- Empatía
- Equipo
- Empoderamiento
- Emprendedurismo

3. ESTANDARES DE SERVICIO

Se refieren a la responsabilidad y compromiso que tenemos de cara a las personas con las que laboramos y a las que ofrecemos un servicio.

Seguridad: Preservar la integridad y seguridad de clientes y del personal en cualquier entorno, generándoles bienestar y confianza.

Empatía: Reconocer, comprender y valorar los sentimientos, las necesidades, las opiniones y las expectativas de aquellas personas con quienes trabajamos: clientes y personal.

Conocimiento: Tener un nivel de preparación adecuado para responder a los requerimientos, las preguntas y las necesidades de clientes y personal, para ofrecer una experiencia bancaria superior.

Eficiencia: Asegurar un funcionamiento fluido y sin desperdicio de las operaciones a través de una combinación de nuestras acciones, el uso de los canales y el seguimiento de los procesos.

Imagen: Transmitir los valores de la identidad corporativa a través de una imagen estándar que esté presente en todas las interacciones con clientes y personal.

4. NUESTRO CÓDIGO

INTRODUCCIÓN

El Centro Financiero BHD (en adelante “el Centro o la Sociedad”) y las empresas que lo conforman (en adelante “el Centro o la Sociedades Controladas”) y BHD International Bank (Panamá) como parte de estas empresas (en adelante “el Banco o BHDIB”) tienen consciencia sobre su responsabilidad económica y social frente a República Dominicana y ante cada comunidad, y el país en la que desarrollan sus actividades.

En este orden, desde su creación, han asumido el compromiso de mantener una política empresarial seria y transparente, apegada al estricto cumplimiento de las normativas estatales, guiada por principios

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

de rectitud y honestidad, adherida a la defensa, respeto y promoción de los derechos humanos y trato digno que contribuya con el progreso humano y con el desarrollo económico de República Dominicana y los países en la que desarrollan sus actividades.

El comportamiento del Banco siempre se ha enmarcado dentro de los más altos principios éticos. De este modo, las personas que lo integran están comprometidas con modelar este comportamiento en el desempeño diario de sus labores, lo que ha permitido a la organización gozar de la confianza de sus accionistas, inversionistas, clientes y de la sociedad en general.

El Banco está comprometido con asegurar que su personal y miembros de su Junta Directiva actúen con honestidad e integridad, traten a sus clientes y personas relacionadas de la organización de forma justa, y ejerzan un buen juicio en torno a todas las actividades desarrolladas desde este organismo. La responsabilidad personal (“accountability” y “ownership”) es prioridad en nuestro grupo financiero. Esperamos que cada persona que forma parte del Banco cumpla de manera integral, en lo laboral y en lo personal, con los más altos estándares de ética y conducta.

Las personas sujetas al Código deberán actuar de acuerdo a los principios de trato digno, utilizando los ajustes razonables o facilidades y medidas de inclusión pertinentes que han sido adoptados por la organización.

El Banco ha establecido, dentro del marco legal, moral y ético, reglas y normas que rigen esta conducta que deben ser asumidas y respetadas por toda persona cuya relación con el Centro esté descrita en este documento.

5. ALCANCE

El presente Código de Ética y Conducta (en adelante, el “Código”) se aplica de manera interna a todo el personal e integrantes de la Junta Directiva del Banco BHD International Bank (Panama), miembros de los comité de trabajo de la Junta Directiva, personal de Banco BHD en dedicación exclusiva para BHDIB y personal de Banco BHD que preste servicios a BHDIB establecidos en los contratos de servicios entre las partes, (en adelante “Personas Sujetas al Código”).

6. DEFINICIONES DEL CÓDIGO

6.1. Acoso

Acoso se refiere a la acción u omisión sistemática, continua o reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual o afectar la dignidad de la otra persona.

6.1.1 Acoso Sexual

Acción u omisión sistemática, continua o reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de obtener alguna retribución sexual.

6.1.2 Acoso Moral o Laboral

Acción u omisión sistemática, continua o reiteración eventual, en la que una persona insinúa, invita, pide, persigue, limita o restringe derechos, disminuye la libertad, actúa groseramente con insultos, humilla a otros con fines de afectar la dignidad de la persona. Esto incluye, pero no se limita, a la

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

explotación, la negativa a darle a la víctima las mismas oportunidades de empleo, no aplicar los mismos criterios de elección, no respetar su permanencia o condiciones generales de trabajo o descalificación del trabajo realizado.

6.2. Ajustes razonables¹⁵

Las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular, para garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales. Estos abarcan una gama muy amplia de medidas. Por ejemplo, en el caso del empleo, pueden ir desde adecuaciones menores en la infraestructura, hasta cambios en las pruebas de evaluación. También implica cambios en materiales de comunicación de uso interno o adaptaciones en el mobiliario del puesto de trabajo.

6.3. Conflicto de interés

Un conflicto de interés ocurre, cuando los intereses personales o los de un miembro de la familia inmediata, vinculada o relacionada de la Persona Sujeta, interfieren o pudieran interferir con los intereses del Centro o sus Sociedades Controladas.

6.4. Corrupción

Se trata de un comportamiento deshonesto que debilita las instituciones democráticas, distorsiona las economías nacionales, contamina las prácticas comerciales, fomenta la inestabilidad de los gobiernos, desalienta las inversiones externas, enriquece ilícitamente a los funcionarios públicos y a los empresarios del sector privado, empeora las condiciones sociales y los servicios públicos, y afecta a cientos de millones de personas todos los días.

6.5. Corrupción de servidores públicos¹⁶:

Es el servidor público que, personalmente o por persona interpuesta, incurra en las siguientes conductas:

- a) Acepte, reciba o solicite donativo, promesa, dinero o cualquier beneficio o ventaja, para realizar, omitir o retardar un acto en violación de sus obligaciones, o quien las acepte a consecuencia de haber faltado a ellas.
- b) Acepte, reciba o solicite donativo, promesa, dinero o cualquier ventaja o beneficio indebido, para realizar un acto propio de su cargo o empleo, sin faltar a sus obligaciones, o como consecuencia del acto ya realizado.

¹⁵ Según el artículo 3 de la Ley 15 de 31 de mayo de 2016 que reforma la Ley 42 de 1999.

¹⁶ De conformidad con el artículo 345 del Código Penal de la República de Panamá.

| | | |
|---|--|---|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

6.6. Discriminación:

Se refiere a cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en la raza, el color, el sexo, la religión, la opinión política, la nacionalidad, la edad, la preferencia sexual y condiciones de discapacidad, entre otras condiciones que pudieran presentarse.

6.7. Familia Inmediata

Para los efectos de presente Código de Ética y Conducta, se entenderá como familia inmediata el colaborador(a) a sus:

- a. Padres y Madres
- b. Hermanos y hermanas
- c. Hijos e hijas
- d. Abuelos y abuelas
- e. Nietos y nietas
- f. Suegros y suegras
- g. Yernos y nueras
- h. Hijastros e hijastras
- i. Padrastrros y madrastras
- j. Cónyuge
- k. Cuñados y cuñadas

6.8. Interés sustancial

Interés económico de la Persona Sujeta al Código o un miembro de su familia inmediata, que pueda influenciar en decisiones o acciones en la sociedad donde exista el interés. Para el caso de las Personas Sujetas al Código esto incluye una inversión que represente 3% o más de la propiedad de una sociedad (participación vinculante) y para los miembros de la familia inmediata de la Persona Sujeta al Código, una inversión que represente 10% o más de la propiedad de una sociedad (participación influyente) o que ejerza de forma directa o indirecta el control accionario, sobre la toma de decisiones o sobre la administración de dicha entidad.

6.9. Inclusión

Es un enfoque que responde positivamente a la diversidad de las personas y a las diferencias individuales, entendiendo que la diversidad no es un problema, sino una oportunidad para el enriquecimiento de la sociedad a través de la activa participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en general en todos los procesos sociales, culturales y en las comunidades (UNESCO, 2005).

6.10.Regalos

Dáviva que se hace voluntariamente o por costumbre. Gusto o complacencia que se recibe.

6.11. Responsable de la Unidad de Cumplimiento

El responsable de la Unidad de Cumplimiento es la persona designada por el Banco con la misión de, velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Código. Junto al área de Gestión

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

del Talento tendrá el contacto con las Personas Sujetas al Código para aclarar dudas, recibir y escalar los potenciales conflictos de interés, así como los casos de violaciones al Código.

6.12. Relacionados

Las personas físicas y/o jurídicas con las que se tiene una relación contractual, personal, familiar o de cualquier otra naturaleza. Ejemplos: novios, mejores amigos, cuñados, entre otros.

6.13. Soborno o Delitos contra los Servidores Públicos

Quien con violencia, intimidación o engaño impida, obstaculice o imponga a un servidor público o a la persona que le presta asistencia, la ejecución u omisión de un acto propio del legítimo ejercicio de sus funciones será sancionado con prisión de dos a cinco años.

La sanción será agravada de la tercera parte a la mitad, si el hecho es perpetrado por varias personas o por quien utilice arma o se realiza en un proceso judicial.

6.14. Sociedades Controladas

Las distintas empresas en las que el Centro posee una participación significativa o exclusiva y controla su administración.

6.15. Transacciones con partes vinculadas

Se refiere a toda transferencia de recursos, servicios u obligaciones entre partes relacionadas o vinculadas, con independencia de que se cargue o no un precio; entendiéndose por partes relacionadas o vinculadas a cualquier persona natural o jurídica que integre con el Banco un grupo económico, así como sus empleados, gerentes, dignatarios, directores, accionistas significativos, sus cónyuges y quienes integren con éstos un grupo económico, según se establece específicamente en la Ley Bancaria y en el Acuerdo 6-2009 emitido por la Superintendencia de Bancos de la República de Panamá.

7. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO

La unidad de Cumplimiento tiene bajo su responsabilidad velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Código, mientras que la Vicepresidencia Senior de Gestión del Talento de Banco BHD tiene a su cargo administrar todo lo relativo a la ejecución de dichas obligaciones. Ambas áreas deben mantenerse accesible a las Personas Sujetas al Código para aclarar dudas, recibir informaciones, remitir y evaluar junto al Equipo Ético, los potenciales conflictos de interés reportados, así como los casos de violaciones, incumplimientos y prácticas cuestionables relacionadas al Código. Los reportes o denuncias deben ser realizados a través de los canales de comunicación habilitados y que garantizan la integridad y seguridad de la persona que reporta.

El Equipo Ético está conformado por el Subgerente General, el 2VP de Cumplimiento y el 2VP de Planificación Patrimonial de BHDIB. El Equipo Ético tiene el mandato de dirigir las investigaciones que se realicen sobre situaciones o prácticas contrarias al Código, pudiendo solicitar la ayuda de otras áreas según sea necesario. Las infracciones a este código podrían resultar en la aplicación de las acciones disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

En este sentido, es responsabilidad del Equipo Ético evaluar las posibles acciones disciplinarias, determinar si existen excepciones y revisar los casos reportados a través de los canales establecidos y existentes. Gestión del Talento debe poner a la disposición de las Personas Sujetas al Código el presente documento, organizar las capacitaciones para el adecuado conocimiento del mismo y asegurar que las Personas Sujetas al Código completen la certificación anual, así como dar seguimiento a que todas las Personas Sujetas al Código se certifiquen, y llevar el control de esta acción. En adición, Gestión del Talento puede aplicar medidas disciplinarias de manera inmediata, según lo establecido en el Reglamento Interno de trabajo.

La Unidad de Cumplimiento debe velar por el cumplimiento de estas ejecuciones y llevar los indicadores de gestión y efectividad. De igual modo, es su responsabilidad reportar al Comité de Cumplimiento el resultado de los casos evaluados por el Equipo Ético, medidas disciplinarias aplicadas y niveles de avance de la ejecución del Código.

En los casos de conflictos de interés y prácticas contrarias al Código que involucren a algún miembro de la Junta Directiva, deben ser conocidos y evaluados por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones; las acciones a tomar son una decisión directa del pleno de la Junta Directiva. Los miembros de la Junta Directiva vinculados a una acción quedarán excluidos del debate y de la votación sobre las acciones a tomar, lo cual deberá constar en el acta de la sesión.

El Equipo Ético podrá delegar a la Unidad de Cumplimiento y en el área de Gestión del Talento, para que, de manera conjunta, tomen decisiones sobre algunos temas que por su naturaleza necesitan una atención y respuesta inmediata, entendiéndose que las decisiones tomadas serán presentadas en la próxima reunión del Equipo Ético para su conocimiento; se exceptúan de esta delegación las Denuncias o Quejas de Hostigamiento, Acoso Sexual, Moral o Laboral, Sexismo, Racismo, Situaciones Sospechosas y Violaciones al Código.

8. ACTUAR CON INTEGRIDAD Y RESPONSABILIDAD

El comportamiento de las Personas Sujetas al Código deben responder los más altos estándares de ética y conducta en las relaciones con clientes, suplidores y demás grupos de interés. Es posible lograrlo al:

- a) Asumir los principios éticos y morales establecidos en este Código y cumpliendo con todas las regulaciones que inciden sobre los negocios del Banco.
- b) Mantener siempre presente los intereses del Banco, debiendo informar a su supervisor o supervisora a través de los canales de reportes establecidos, cualquier actividad que sea contraria a lo determinado en el Código.
- c) Ejecutar todas las transacciones comerciales con integridad y exclusivamente para provecho del Banco.

9. LAS RESPONSABILIDADES DE QUIENES SUPERVISAN

Se espera del personal de supervisión que motive a su equipo de trabajo a conocer y completar la certificación en el Código. Asimismo, que modele con el ejemplo al actuar con integridad y honestidad. A su vez, que pueda orientar y responder inquietudes relacionadas al Código e incentive el uso de los diferentes canales de comunicación establecidos para reportar cualquier irregularidad identificada.

Comprendiendo que somos una entidad de valores, apegada a las mejores prácticas, normativas y regulaciones del sector financiero y de las leyes nacionales e internacionales, las personas que lideran

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

la organización asumen la responsabilidad de velar por la regularidad en las actividades y la conducta de su equipo de trabajo, así como con prestar especial atención a posibles cambios significativos en los estilos de vida que no correspondan a los niveles de salario, lo cual podría convertirlos en personas sospechosas de actividades ilícitas, de no existir una justificación razonable, de acuerdo a las normas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PLAFTPADM), dicha acción debe registrarse en el expediente de estas personas.

10. ¿CÓMO TOMAR UNA DECISIÓN ÉTICA?

Diariamente, en el lugar de trabajo, el personal puede enfrentarse a dilemas o situaciones ante los que sea necesario tomar una decisión. Es importante que, al hacerlo, se cuente con toda la información y seguridad de que esta decisión esté acorde con los valores y principios de nuestra entidad.

Una voz de alerta que indica que se está tomando una decisión incorrecta o contradictoria con los principios establecidos en este Código, puede ser cuando surgen comentarios como los siguientes:

- a. Nadie se va a enterar.
- b. Será solamente una vez.
- c. No importa cómo se haga, lo importante es hacerlo.
- d. Parece demasiado bueno para ser cierto.
- e. Todo el mundo lo hace.
- f. No se va a perjudicar nadie.
- g. Si queremos hacer negocios tenemos que actuar igual a la competencia o al mercado.

Antes de tomar una decisión o ejecutar alguna acción de negocio o de cualquier otra índole, es recomendable responder las siguientes preguntas:

- a. ¿Es legal lo que contemplo hacer?
- b. ¿Esta acción está en consonancia con los principios y valores establecidos por la entidad?
- c. ¿Es justo y honesto lo que tengo pensado hacer?
- d. ¿Es esto correcto?
- e. ¿Le aconsejaría a mi hijo o a mi hija que lo hiciera?
- f. Mi comportamiento a lo interno y a lo externo, ¿pone en riesgo la reputación de la entidad?
- g. ¿Qué impresión causaría si esta acción o actividad se publicara en la prensa o en las redes sociales?
- h. ¿Cuáles consecuencias tendría este comportamiento o esta decisión tanto para mí, como para las personas con las que trabajo, para mis clientes y para la empresa?

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

11. RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

En el Banco reconocemos, respetamos y defendemos los derechos humanos y el enfoque de inclusión. Promovemos con nuestras políticas internas, prácticas encaminadas a evitar la discriminación y la desigualdad con el objetivo de garantizar la participación e inclusión plena de todo el personal.

En el Banco, todas las personas tienen el mismo valor sin importar su sexo, género, religión o credo, raza, discapacidad o cualquier otra condición. Por eso buscamos la inclusión del personal y realizamos acciones concretas en contra de la discriminación.

Los criterios que utilizamos para seleccionar nuestro personal son: conocimientos, habilidades técnicas, valores, cualidades humanas e interpersonales, integridad, honestidad, motivación, creatividad, entre otros que nos aseguran que todas las personas que participan del proceso de reclutamiento puedan competir en igualdad de condiciones. Asimismo, con nuestras políticas y prácticas de promoción reafirmamos el compromiso de dar un trato igualitario a nuestro personal y fomentar una sana competencia.

11.1 Sobre la igualdad

El Banco busca la igualdad de trato para todo el personal a través de la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, y lo logran mediante el establecimiento de medidas que hacen que la igualdad de trato y no discriminación sean prácticas reales y efectivas.

11.2 Medidas que favorecen la igualdad

- a. La equidad.
- b. La accesibilidad universal.
- c. Los ajustes razonables a personas que tengan a su cargo el cuidado formal de personas con discapacidad.
- d. El acceso al empleo.
- e. Las condiciones de trabajo adecuadas.
- f. La promoción profesional de acuerdo a méritos.
- g. La capacitación continua a todo nuestro personal.
- h. El fomento del trabajo en equipo y el empoderamiento.
- i. La promoción de los valores que nos diferencian como empresas socialmente responsables.

12. DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE

El Banco es una organización socialmente responsable que impulsa el desarrollo y crecimiento de sus grupos de interés, desde sus colaboradores, accionistas, clientes, hasta la sociedad en sentido general y su medio ambiente. En esta organización se profesa fervientemente que el éxito económico va de la mano del éxito humano, pensamiento que se refleja en su enfoque integral para la gestión de negocios, social y ambiental de la empresa.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

La promoción de una cultura de prosperidad y competitividad basada en principios y valores es parte del ADN y de la filosofía de gestión del Banco. Este conglomerado posee un enfoque estratégico de sostenibilidad con la finalidad de apoyar el crecimiento del negocio y el logro de sus objetivos a la vez que incorpora consideraciones sociales, ambientales y económicas en la toma de decisiones y como parte de la gestión empresarial.

Desde este organismo se contribuye con progreso humano con aportes concretos y medibles en términos económicos, éticos, sociales y ambientales, a través de los siguientes focos de acción:

- a) GERENCIA: desde el que abordan aspectos de gobernanza, ética, transparencia y prácticas de anticorrupción.
- b) NEGOCIOS: con enfoque en la satisfacción y la privacidad de los clientes.
- c) OPERACIONES: expone las acciones para lograr la ecoeficiencia en el que hacer diario de la organización.
- d) TALENTO: presenta cómo cuidan a su personal.
- e) SOCIEDAD: muestra la contribución solidaria a la sociedad con acciones a través de su voluntariado, la inversión social, entre otros.
- f) ABASTECIMIENTO: trabaja con sus proveedores para lograr una cadena de suministro responsable.

Estos focos están fundamentados en el principio de responsabilidad social definido por la organización desde tres niveles de práctica:

- a) Intrínseco
- b) Social
- c) Moral

13. CONFLICTOS DE INTERÉS Y RELACIONES

Recordemos que se espera que actuemos respondiendo a los intereses del Centro.

Un Conflicto de Interés ocurre, cuando los intereses personales, o los de cualquier miembro de su Familia Inmediata, vinculada o relacionada, interfieren o pudieran interferir con los intereses del Centro.

Es importante estar alerta y evitar cualquier actividad o relación que pudiera interferir entre los intereses personales y los intereses del Centro. Es deber de todas las personas sujetas al Código comunicar la existencia o presunción de cualquier conflicto de interés y abstenernos de participar o influir en la toma de decisiones.

Las secciones que se presentan a continuación describen algunos ámbitos en los que pueden surgir este tipo de conflictos. Ante cualquier duda sobre una determinada situación, existe la alternativa de solicitar orientación a quienes supervisan personal o a la Unidad de Cumplimiento o Gestión del Talento, a través de los canales establecidos.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

13.1. Sociedad

Como parte de nuestro compromiso y responsabilidad con la sociedad debemos:

1. Velar por los intereses del Banco y del Centro Financiero BHD y sus sociedades controladas, y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos.
2. Asegurar que las acciones y decisiones propias garanticen el debido servicio que se ofrece al público.
3. Abstenerse de cualquier actividad que implique conflicto con la entidad de la que formamos parte y sus objetivos, así como de hacer uso de información privilegiada obtenida como resultado de nuestras labores, para beneficio propio o de terceras personas.
4. Nunca comunicar o divulgar información falsa, sensible o confidencial que pudiera dañar la imagen y reputación de la empresa en la que trabajamos.
5. Limitar el uso de los bienes de la organización para fines personales, de familiares o de terceras personas, en términos distintos de los expresamente autorizados.
6. Leer, conocer y cumplir con las políticas internas y los controles asociados a nuestras funciones.

Los beneficios que tenemos, como seguro médico y descuentos, exoneración del pago de comisión por transferencias internacionales y tasas de préstamos preferenciales, entre otros, son individuales y por lo tanto no son transferibles.

Es nuestro compromiso cuidar la imagen y reputación de la empresa a la que pertenecemos, por lo que debemos tener cuidado al expresar públicamente una opinión sobre esta o sobre cualquier otra entidad que forme parte del Centro. Si tenemos una queja, lo apropiado es conversar sobre nuestra inconformidad a través de los canales de servicio adecuados y definidos para estos fines.

Al aceptar o participar en nombre de la entidad en alguna actividad de relaciones públicas con clientes, suplidores u otros grupos de interés, así como al dar discursos, conceder entrevistas o hacer apariciones públicas en nombre de esta, debemos contar con la previa autorización del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General quien consultará con la vicepresidencia sénior de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social y reportarlo en la certificación anual del Código de Ética y Conducta.

Además, debemos cumplir con nuestras obligaciones financieras ya sea con la empresa, así como con otras entidades de intermediación financiera o entidades en general.

13.2. Clientes

Es incorrecto participar en negocios o actividades lucrativas personales con clientes del Banco, del Centro Financiero BHD y sus Sociedades Controladas.

Es necesario asegurar que los productos y servicios que se ofrecen a nuestros clientes cumplen con las políticas internas establecidas para el negocio.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Aceptar favores, beneficios o comisiones por negocios o transacciones de clientes, es una actividad que compromete al personal, por lo que esta acción es considerada indebida.

Para una mayor transparencia en las labores, es necesario abstenerse de intervenir o influenciar en cualquier negocio o transacción con la entidad, en el que estén involucrados los intereses personales, los de su familia inmediata, vinculada o relacionada o los de negocios u organizaciones en los que tenga interés o participación.

Es responsabilidad del personal notificar a través de los canales establecidos cualquier actitud de clientes que indique o haga referencia a actividades inusuales o sospechosas.

El personal debe de notificar, a través de la herramienta SICSO, si realiza funciones de custodia, albacea o representante legal de carácter personal en bienes de familiares, asimismo, es necesario solicitar autorización al Equipo Ético, si trabaja o tiene interés sustancial en una organización que tenga negocios con el Banco.

La cartera de negocio asignada debe excluir cuentas o productos cuyos titulares sean instituciones en las que el personal o sus familiares inmediatos tengan participación que representen un conflicto de interés.

La entrega de productos y servicios a los clientes siempre se debe de hacer ofreciendo un trato profesional, responsable y empático.

El personal debe de canalizar los requerimientos correspondientes de los clientes y clientas a fin de satisfacer sus necesidades, informándoles los pasos a seguir y los canales disponibles para formalizar una queja o reclamación, de ser necesario.

Recordemos tener presente conducirnos con apego a la verdad al proporcionar información a los clientes o clientas sobre las características de los productos y servicios y otorgar un trato justo, transparente y respetuoso a quienes servimos.

Solo se permite tomar dinero prestado de clientes que sean instituciones que tengan por objeto esa actividad (instituciones financieras) o que sean un familiar o amistad suya.

13.3. Suplidores

Las relaciones con suplidores deben estar regidas por los principios de honestidad, respeto e integridad, ofreciendo oportunidades iguales a todas las partes que participen en los procesos de cotización y/o licitación.

Las compras y contrataciones de servicios serán otorgadas sobre la base de las políticas establecidas siempre salvaguardando los intereses de la sociedad y fomentando la sana competencia comercial. Los procesos de selección de nuestra cadena de suministro se realizan con transparencia y responsabilidad, evitando participar en los procesos de contratación o gestión de cumplimiento de contratos de empresas proveedoras que sean de nuestros familiares o relacionados.

Es responsabilidad del personal reportar a través de SICSO, si existe algún miembro de su familia inmediata que sea suplidor o suplidora de la organización. Todo proveedor vinculado debe contar con el visto bueno del Equipo Ético.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Los casos de suplidores vinculados por propiedad o por relaciones de parentesco con miembros de La Junta Directiva, serán conocidos y evaluados por el Comité de Nombramientos y Remuneraciones y presentados a la Junta Directiva para su conocimiento.

Se espera del personal que durante la relación comercial con el Banco y el Centro Financiero y sus Sociedades Controladas, los suplidores, conozcan el contenido de este Código de Ética y Conducta y cumplan con la Política de Conducta en la Gestión de Proveedores.

13.4. Competencia

Todo tema relacionado con estrategias de negocio, ventajas competitivas, precios, descuentos, entre otros, es exclusivamente interno y no debe de ser comentado o socializado con personal de otras instituciones bancarias, a quienes tampoco debemos solicitar este tipo de información.

Como entidad financiera tenemos un compromiso con la protección de la información de la organización, por lo que todos los datos que son manejados desde las distintas áreas son de exclusivo uso interno. Es considerado una falta el suministrar información a terceros o a colaboradores de otras instituciones financieras sobre clientes actuales o potenciales, u otros datos que no sean públicos a los que tenemos acceso por nuestras funciones.

El personal debe reportar a través de SICSO los miembros de su familia inmediata que trabajen en instituciones de la competencia o que tengan un interés sustancial en alguna de estas instituciones.

Solo con la aprobación de la Junta Directiva, está permitido prestar servicios de consultoría, laborar, ejercer una función ejecutiva, ser integrante de Juntas Directivas, o de Consejos de Administración o tener interés sustancial en una institución de la competencia.

El personal se debe de abstener de llevar a cabo negocios que compitan con la sociedad, como lo son realizar sanes internos (susú), actividades de prestamista de forma individual o con otras personas de la organización o recibir préstamos informales de colaboradores y colaboradoras.

13.5. Colegas

Las relaciones laborales se deben mantener de forma profesional basadas en el respeto a los derechos humanos y a los principios de trato digno, de acuerdo con los valores promovidos por nuestra organización.

Evitamos que las relaciones de parentesco o de carácter afectivo con las personas que laboran en nuestro entorno den lugar a un conflicto de interés o la presunción de este, evitando los favoritismos y la toma de decisiones de contratación, supervisión o asignación de funciones a una persona con quienes se tenga un vínculo afectivo más estrecho.

Es incorrecto encubrir conductas inapropiadas como alentar o aconsejar a colegas sobre insubordinarse, desobedecer las instrucciones emitidas por el personal de supervisión, incumplir con sus labores y deberes y faltar a las normas de la institución. Así mismo, es incorrecto asumir autoridad no concedida, ni funciones de otras personas que no hayan sido atribuidas.

En la organización, padres, madres, hijos, hijas, hermanos y hermanas solo pueden laborar en la misma sociedad por excepción aprobada por la Junta Directiva.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

En el caso de conyugues, estos podrán trabajar en la misma sociedad siempre que la unión se haya materializado mientras laboraban en la misma entidad y cuando cumplan con las disposiciones internas establecidas. En este sentido, el personal debe comunicar al supervisor del área y a Gestión de Talento las relaciones sentimentales de noviazgo, hijos en común con un colega y reportar la decisión de contraer nupcias o de convivir juntos.

13.6.Regalos y cortesías

En el Banco somos conscientes de que la entrega y recepción de regalos e invitaciones como cortesía o gratitud es una práctica común y forma parte de la costumbre. Sin embargo, cuando los regalos son recurrentes, excesivos o se hacen con la intención de influenciar indebidamente la toma de decisiones, esto pudiera generar un conflicto de interés.

En este sentido es importante conocer los lineamientos institucionales sobre este tema:

- 13.6.1 Es incorrecto aceptar, directa o indirectamente, compensaciones, comisiones, dinero o equivalente (como, por ejemplo, cheques, valores, giros), o beneficios individuales de clientes, integrantes de la cadena de suministro, o de empresas que tengan relaciones comerciales con el Centro o formen parte del mismo grupo financiero de este.
- 13.6.2 Es posible recibir regalos siempre que su valor no exceda el equivalente a US\$ 250. Este monto es también el límite máximo para el valor sumatorio del costo de todos los obsequios recibidos de una misma persona en un mismo año calendario. Así mismo, deben ser rechazados o devueltos los obsequios en efectivo.
- 13.6.3 Si se recibe un regalo que excede del monto límite establecido y no existe la posibilidad de declinarlo, es deber del personal reportarlo a través de SICSO para evaluación del caso por parte del Equipo Ético. Si a partir de la evaluación realizada se determina que no es conveniente devolver el regalo, este debe de ser entregado a la Sociedad y el Equipo Ético determinará el destino del mismo. Si se determina que debe ser devuelto, se te facilitará una comunicación para remitir a quien envió el regalo explicándole las normas de la Sociedad al respecto.
- 13.6.4 El límite descrito anteriormente, incluye (a) objetos promocionales, (b) invitaciones a almuerzos, eventos deportivos o de entretenimiento, c) certificados de regalos y d) alimentos y bebidas.
- 13.6.5 Es responsabilidad de cada persona, independiente del tamaño o costo del regalo, identificar el propósito del mismo con el fin de evitar influencias indebidas hacia cualquier acto o decisión para la obtención, retención de negocios o para el aseguramiento de otra ventaja. Por igual, se debe de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos como también la entrega oportuna y transparente, para mantener el control adecuado sobre obsequios indebidos que pudiesen representar un soborno u otro acto malintencionado.
- 13.6.6 En caso de participar en una actividad en representación de la entidad, y resultáramos ganadores de una rifa o algún obsequio por la participación, dicho obsequio deberá ser reportado a través de SICSO y entregado a Gestión del Talento para su custodia. El Equipo Ético evaluará el obsequio y definirá el destino de este.

Al recibir una invitación de parte de una empresa proveedora actual o que se encuentre en proceso de evaluación, que incluya gastos de viaje y hospedaje para participar en cursos, seminarios, conferencias o programas no formativos, como networking, entre otros, tanto nacionales como internacionales, se debe solicitar aprobación a través del Formulario de Solicitud de Autorización establecido para los fines, y comunicarlo a través del Buzón del Código de Ética y Conducta al menos quince (15) días antes de la

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

actividad en caso de invitaciones nacionales, y de veinte (20) días, en caso de invitaciones internacionales.

Se permitirá aceptar y hacer uso de las invitaciones indicadas en los casos en que tengan relación con la naturaleza de nuestras funciones y que nos sean de utilidad los conocimientos y experiencias que se deriven de las mismas. Solo podrán admitir una (1) invitación al año por parte de una misma entidad suplidora. De ser aprobada la asistencia, la persona agraciada se debe de abstener de votar en la decisión de contratación de dicha empresa proveedora. Los colaboradores y colaboradoras que pertenecen a la Unidad de Compras se reservan la participación en estas actividades. Para validar la aprobación de la participación se considerarán, entre otros, los siguientes criterios:

- a) Periodicidad de la actividad.
- b) Rotación de asistencia de participantes en la actividad.
- c) Conexión con las funciones que realiza.
- d) Disponibilidad de presupuesto de gastos para dichos fines (en caso de que haya algún costo involucrado).
- e) Impacto de la actividad en la imagen y reputación institucional.
- f) Compromiso de compartir conocimientos (podrá requerirse una carta o acuerdo de compromiso).
- g) Línea estratégica de la empresa que impacta la participación.
- h) Impacto que la participación del colaborador o colaboradora podría tener en el fortalecimiento de la relación con la empresa a la que pertenece
- i) Aporte de la persona participante tomando en consideración las metas del área.

13.7. Agasajos y regalos de negocios a personas que tienen operaciones con la Sociedad

En ciertas circunstancias pueden hacerse invitaciones a personas que representen entidades que tienen o pudieran tener relaciones comerciales con la Sociedad. Sin embargo, esta invitación debe estar en consonancia con los valores de nuestra organización, tener límites razonables y efectuarse de acuerdo con la legislación y las costumbres generalmente aceptadas.

Para la selección de este tipo de obsequios, en caso de no ser promocionales, puedes asesorarte con los departamentos de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social y Experiencia y Mejora Continua del Banco BHD.

Es permitido pagar viajes, hospedaje en hoteles u otros gastos similares, con la aprobación de la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General, dentro de los límites razonables dependiendo de las circunstancias y sujetos a las políticas para la aprobación de gastos, y la política antisoborno y anticorrupción.

Solo se podrán hacer regalos institucionales a otras personas, siempre y cuando estos obsequios sean seleccionados por Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General. Queda desestimado que estos se realicen a título personal o de valores en efectivo o instrumentos monetarios. Cualquier regalo con valor superior a US\$ 250, deberá reportarse, previo a su entrega, al Equipo Ético para que fije una posición.

Las restricciones antes indicadas no aplican para regalos entregados abiertamente y en presentaciones públicas, que por su naturaleza indican que el obsequio se hace a una persona que actúa en

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

representación de su organización o de acuerdo con los planes de la Sociedad, siempre y cuando la entrega de dichos regalos no esté en contra de las políticas de la empresa.

Los regalos institucionales deben ser notificados al departamento de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social y Experiencia y Mejora Continua del Banco BHD.

13.8. Desarrollo de otras actividades

Si el colaborador considera desarrollar una actividad lucrativa distinta a la que se realiza en el Centro o existe la intención de tener otro empleo, esto debe ser comunicado al supervisor o supervisora y reportado a través de SICSO para su evaluación y decisión. Al momento de evaluarlo serán considerados los criterios sobre conflictos de interés, así como nuestros deberes, responsabilidades y desempeño.

En caso de ejercer una segunda actividad lucrativa o con fines comerciales, es necesario contar con las herramientas y los medios propios para estos fines. Cualquier promoción de negocios personales o particulares en general, debe realizarse fuera del ambiente laboral y durante el tiempo personal. Si se presta un servicio profesional de manera particular, es incorrecto ofrecerlo a clientes o clientas.

Toda participación en medios de comunicación, como radio, televisión, prensa escrita y digital o de transmisión a través de plataformas digitales como redes sociales, debe ser notificada previamente y autorizada por la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General y Gestión del Talento y reportada a Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social del Banco BHD. Si es otorgado el permiso para estos fines, la gestión, solicitud o apoyo bajo las modalidades de colocación de publicidad o patrocinio en dichos espacios de comunicación deberán estar a cargo de terceras personas. En adición, solo si la participación en dicho medio de comunicación es solicitada, coordinada y autorizada por la sociedad, nos identificaremos como personal de esta, evitando tratar temas de las actividades internas, estrategias de negocio, así como emitir juicios de valor sobre temas del sector financiero.

Al recibir una invitación para ser conferencista o a facilitar charlas, ponencias, ser parte de un panel o exponer en un evento como un congreso, ya sea en representación o no de la sociedad, esta debe ser notificada previamente y autorizada por la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General y Gestión del Talento y reportada a Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social del Centro Financiero BHD, a no ser que dicha participación forme parte de las funciones de la posición ocupada.

Es importante recalcar que en caso de participar en eventos como los antes descritos, debemos aclarar que las ideas y comentarios expuestos en ese foro son a título personal y no necesariamente representan o expresan la posición de la sociedad.

Si es del interés de alguien del personal, formar parte de una sociedad particular externa al Centro, es importante conocer minuciosamente sobre esta y reportar su participación a través del canal correspondiente e indicar cuales otras personas están asociadas en esta.

Se debe de cumplir a cabalidad con las obligaciones fiscales, en los casos que aplique. Todos los negocios personales deben manejarse con instrumentos distintos a la cuenta de planilla.

Quienes realicen una actividad comercial, lucrativa o con un Interés Sustancial en una entidad externa al Centro, deberán completar la declaración jurada anexa al presente código.

En caso de realizar negocios con colegas de la entidad, es responsabilidad exclusiva de las partes o personas involucradas, sin que signifique un conflicto ni implique una responsabilidad para la organización. Es conveniente destacar que en este caso las personas que participan en la negociación son pasibles de la aplicación de acciones disciplinarias.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Al pertenecer al Banco, debemos abstenernos de desempeñar funciones o ser miembros de la milicia, policía u organismos castrenses.

13.9. Actividades cívicas o no lucrativas

El Banco

Reconoce que su personal siente el interés en participar o involucrarse en actividades cívicas como entes que forman parte de una comunidad. Al hacerlo es conveniente tener en consideración los siguientes puntos:

- 13.9.1 Antes de aceptar una función en organizaciones sin fines de lucro, aun cuando esta no conlleve remuneración, debe asegurarse de que esta labor no representa un conflicto de intereses con la sociedad o con su imagen ante la comunidad. En caso de realizar este tipo de actividad, debe ser reportada a la unidad de Cumplimiento a través de la herramienta SICSO.
- 13.9.2 La gestión de canalización de fondos o solicitudes de donativos y asistencia para instituciones sin fines de lucro a la cual pertenezcamos o representemos, requieren de la autorización del Equipo Ético y estas deben realizarse a personas y organizaciones con las que la interacción sea independiente al negocio
- 13.9.3 Debemos abstenernos de identificar a la sociedad en la que laboramos con un candidato o candidata a puesto público, partido u organización política, tampoco contribuir en nombre de esta con dinero o valores, sin embargo, cabe destacar que todos tenemos la libertad de ejercer el derecho al voto y contribuir de forma personal e individual a la organización política de nuestra preferencia dentro de lo que dispone la ley.
- 13.9.4 Al pertenecer al Banco renunciamos a ocupar cualquier cargo público o gubernamental.

13.10. Participación en concursos realizados y/o patrocinados por la sociedad

En el Banco, todo concurso o rifa diseñada para clientes o clientas, excluye la participación del personal. Para estos fines se establece en cada promoción, mecanismos que garanticen el cumplimiento de esta regla.

La Vicepresidencia de Negocios del Banco y el departamento de Mercadeo y Publicidad del Banco BHD es responsable de establecer y documentar esta regla en las bases del concurso o rifa. En caso de que, siendo parte del personal de la entidad, una persona empleada fuera escogida, el resultado será anulado automáticamente y se realizará el sorteo nuevamente, debiendo la Vicepresidencia de Negocios del Banco y el departamento de Mercadeo y Publicidad levantar un acta informando sobre la anulación y las razones.

Si alguna persona empleada del Centro resulta ganadora de algún concurso o sorteo organizado por el Banco, para clientes se deberá devolver el premio al área correspondiente.

La entidad excluye de sus concursos los miembros de las familias inmediatas del personal que ocupe posiciones a partir de segundas vicepresidencias o de los colaboradores y colaboradoras que formen parte del departamento que tuvo a su cargo la organización o que trabajaron en el mismo, sin importar su posición.

Es recomendable explicar a los familiares inmediatos estas disposiciones relacionadas con las políticas de premios y concurso, no obstante, es de gran importancia que tengan claro que valoramos su relación con nuestra institución. En caso de que algún miembro de nuestra familia inmediata resulte ganador en

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

algún concurso realizado o patrocinado por la sociedad debemos comunicarlo inmediatamente al departamento de Mercadeo, quien procederá con la anulación y registro en SICSO. Es importante respetar la disposición del Código y evitar una acción disciplinaria, y notificar sobre esta situación si tenemos conocimiento.

13.11. Adquisición de Boletas para Donaciones, Eventos u otras Actividades Sociales

Las únicas áreas autorizadas para la compra o adquisición de boletos para actividades comerciales, iniciativas benéficas o para donaciones son la Junta Directiva o la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General dependiendo del caso. En caso de que el boleto resulte ganador con un premio, este se debe entregar a Gestión del Talento y ser registrado en la herramienta de SICSO por la Persona Sujeta al Código. El Equipo Ético determinará el destino del mismo.

14. PROTECCIÓN DE DATOS Y USO ADECUADO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA

El Banco tiene la responsabilidad de preservar la seguridad de la información y cumplir con la regulación aplicable en materia de protección de datos personales en el manejo y procesamiento de informaciones de los clientes, colaboradores, colaboradoras, miembros de sus consejos, promoviendo el respeto, manejo y uso adecuado y legítimo de la información. Es, por ende, que se deben de respetar los lineamientos y medidas establecidas para lograr el cumplimiento de los criterios de seguridad y la política de privacidad aplicable.

Es responsabilidad del personal velar por la correcta captación, tratamiento y utilización de los datos de carácter individual de los clientes y de los colaboradores, de manera que se garantice la veracidad, confidencialidad y el cumplimiento de la regulación aplicable. Utilizar la información de la sociedad (de clientes o interna) con objetivos lucrativos o de índole personal se considera una falta al Código. Cada colaborador y colaboradora es responsable del uso de la clave de acceso y credenciales asignadas. Estas no pueden ser transferidas, ni pueden ser reveladas a otra persona, excepto en caso de emergencia y con autorización previa, debiendo informar inmediatamente al área de Seguridad de Información para que proceda con el cambio de clave.

En caso de tener acceso a los sistemas de la entidad para realizar las transacciones de clientes, no se deben hacer operaciones desde las cuentas propias o las de familiares inmediatos, ni acceder a las cuentas de otros colaboradores o colaboradoras, o clientes que no estén bajo la cartera asignada. Las transacciones que se realicen desde estas plataformas o sistemas, sólo se deben hacer si están bajo el ejercicio de las funciones conferidas. De igual manera no es permitido acceder desde los sistemas a consultar cuentas de entidades en las que se tenga un interés sustancial.

Es importante conocer y dar cumplimiento estricto a todas las políticas, normas y procedimientos sobre uso y manejo de información electrónica, uso de computadoras y seguridad de información.

Si como parte de sus funciones le es asignada una clave de acceso para llamadas a larga distancia estas se deben limitar su uso estrictamente a asuntos relacionados con las labores desempeñadas, entendiéndose que dicha clave acceso no debe ser compartida. Aquellas personas en el Banco que posean una tarjeta de crédito corporativa, por las funciones que desempeñan, deben limitar su uso a transacciones estrictamente relacionadas con sus funciones en cumplimiento con las políticas establecidas por la entidad.

14.1 Seguridad

La seguridad y la salud del personal es fundamental para el logro de las metas y por ello en el Banco velamos por ofrecer un ambiente de trabajo sano, accesible, confortable y seguro, donde todos tengan la oportunidad de desarrollar al máximo sus capacidades y aptitudes. Cumplimos con la normativa local y se han establecido

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

lineamientos internos y mejores prácticas para mantener condiciones seguras y saludables en el lugar de trabajo al incorporar los principios de accesibilidad universal y los ajustes razonable requeridos para el desempeño de las funciones de todos los colaboradores y colaboradoras.

Es responsabilidad de cada persona en el Banco respetar las medidas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la Sociedad. En adición, en caso de la ocurrencia de cualquier evento en materia de seguridad y salud en el trabajo, se debe notificar a Gestión del Talento o al Comité ESHPAC, quienes ejercen una función de control, seguimiento y apoyo, con el fin de prevenir y mitigar incidentes y accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales o cualquier situación que represente un riesgo relacionado con el trabajo.

El Banco deberá evaluar regularmente el desempeño de sus procesos, adaptando las medidas correctivas necesarias y minimizando los riesgos operacionales y laborales inherentes a sus actividades principales.

El Banco debe evaluar los riesgos que implican nuevas decisiones, adquisiciones, operaciones o actividades, con el fin de garantizar la prevención de escenarios que afecten negativamente la seguridad de las Personas Sujetas al Código.

14.2 Confidencialidad

En el Banco se acogen a todos los requerimientos de las leyes y regulaciones que protegen la confidencialidad de nuestra empresa, así como de nuestros colaboradores, colaboradoras, consejeros, consejeras y otras partes relacionadas.

Las Personas Sujetas al Código deben guardar la confidencialidad ante terceros de la información sobre los clientes, otras Personas Sujetas al Código, agentes, suplidores y todo lo relacionado con sus asuntos financieros, de negocios y personales; salvo las excepciones contempladas en la Ley Bancaria, Fiduciaria y del Mercado de Valores, en cuyo caso su actuación debe estar previamente aprobada por el departamento Legal y de Cumplimiento de la entidad.

Es vital mantener bajo estricta confidencialidad toda información de negocios, lista de agentes, planes estratégicos, políticas, manuales de operaciones, información de ventas, información de mercado, información de precios, planes de desarrollo del negocio, programas e información de computadoras propiedad de la sociedad, entre otras, a menos que se tenga autorización escrita para proporcionar dichas informaciones por parte del Vicepresidente Ejecutivo del área de donde proviene la información o del Gerente General.

En caso de tener la intención de presentar un trabajo de estudio, utilizando información institucional, ya sea una tesis, un monográfico o proyectos similares, únicamente está permitido utilizar información que se encuentra publicada en los canales externos oficiales como página web, redes sociales, entre otros, es decir, información que es pública. Tampoco se podrá aplicar instrumentos de investigación a colaboradores o a clientes.

De acuerdo con las disposiciones legales vigentes, se prohíbe ofrecer información verbal o escrita a terceras personas sobre las operaciones y productos de clientes o clientas y del personal de nuestra empresa. La violación a la confidencialidad conlleva sanciones económicas y penales para la entidad, así como para el que facilite la información. Sólo es permitido proporcionar información al cliente o a la persona que éste autorice expresamente por cualquiera de los medios fehacientes admitidos en Derecho, o a las autoridades competentes.

Este deber de confidencialidad mantiene su vigencia tanto durante la relación legal con el Banco y en todo momento después de su extinción.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

14.2.1 Confidencialidad Bancaria

De acuerdo a las disposiciones legales vigentes, se prohíbe ofrecer información verbal o escrita a terceros sobre la identidad, operaciones, productos e información confidencial de clientes de una entidad de intermediación financiera, sin su consentimiento expreso o sin que medie una orden de una entidad competente. La violación a la confidencialidad bancaria conlleva sanciones económicas para la entidad y para las Personas Sujetas al Código que facilite la información, demandas civiles por daños y perjuicios en caso que se genere un daño y penales en el caso que al divulgar la información confidencial se haga a través de los medios que tipifican los Delitos de Inviolabilidad del Secreto y el Derecho a la Intimidad, contenidos en el Código Penal de la República de Panamá.

14.2.2 Confidencialidad Fiduciaria¹⁷:

El Banco al actuar como fiduciario y sus representantes, así como las personas que intervengan en actividades fiduciarias por razón de su profesión u oficio, siempre deberán guardar confidencialidad sobre estas y cumplir con las disposiciones legales vigentes sobre el particular en la República de Panamá, salvo en los casos siguientes:

- a) Cuando en el contrato de fideicomiso se establezca el levantamiento de la confidencialidad fiduciaria.
- b) Cuando el fideicomitente lo autorice expresamente.
- c) Cuando sea indispensable para cumplir con la finalidad del fideicomiso.
- d) Cuando la información le fuera requerida por autoridad competente de conformidad con la ley.
- e) Cuando deban proporcionarla en el cumplimiento de leyes relacionadas con la prevención de los delitos de blanqueo de capitales, el financiamiento del terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva y delitos relacionados.
- f) A agencias u oficinas procesadoras de datos para fines contables u operativos de la fiduciaria o de los fideicomisos, en cuyo caso se trasladará de pleno derecho la obligación de mantener la confidencialidad de la información suministrada.

La obligación de guardar la confidencialidad fiduciaria se mantiene, aunque termine el fideicomiso, la relación profesional o laboral o se haya cancelado la licencia fiduciaria.

14.3 Controles internos

Es importante cooperar en lo que se requiera cuando se realicen auditorías o investigaciones que lleven a cabo los departamentos de Seguridad de Banco BHD, Gestión del Talento y Cumplimiento del Banco, así como cualquier ente regulador o judicial. Si somos parte de una de las unidades que realizan la investigación y nos vemos involucrados de manera directa o indirecta por algún familiar en dicha investigación, debemos abstenernos de ingresar desde los sistemas, a los perfiles de los implicados, así como participar en la propia investigación.

¹⁷ De conformidad con artículo 39 de la Ley no. 21 del 10 de mayo de 2017 que establece las normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio de fideicomiso y dicta otras disposiciones.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Como colaboradora, colaborador, director y directora debemos reportar al equipo de Riesgo Operacional si tenemos conocimiento sobre la ocurrencia de cualquier evento, falla o incumplimiento en la ejecución que pueda exponer al Banco a impactos económicos, reputacionales, legales, incumplimiento a regulaciones aplicables o generación inadecuada de información financiera.

Es responsabilidad del personal completar a tiempo todas las certificaciones anuales que sean requeridas por regulación o por políticas propias de la empresa a la que pertenecemos.

Es relevante tener presente que incumplir con la responsabilidad de completar con veracidad las certificaciones antes indicadas sin omitir datos importantes, y revelando de forma oportuna de cualquier evento, falla o incumplimiento de controles internos, puede traer como consecuencia acciones disciplinarias.

14.4 Derecho a la Privacidad

Las Personas Sujetas al Código, tienen el derecho a mantener en reserva las facetas de su vida personal y familiar, es decir, los elementos esenciales de su vida privada como lo son su domicilio, su imagen, su información (laboral, financiera, personal, condiciones de salud, relaciones familiares y similares), los documentos personales (identificaciones, certificaciones de salud y similares) así como sus medios de comunicación y correspondencia personal,

El Banco tendrá la prerrogativa de solicitar y obtener de parte de la Persona Sujeta al Código, la información y documentación requerida para cumplir con la legislación vigente, en especial, en materia bancaria, laboral y de prevención de blanqueo de capitales, lo cual incluye los procedimientos de debida diligencia dirigidos a las Personas Sujetas al código. La información y documentación privada que sea entregada por la Persona Sujeta al Código al Banco, en cumplimiento de las solicitudes antes descritas, serán manejadas con estricta reserva y solo para el uso que la Persona Sujeta al Código ha autorizado.

El derecho a la privacidad de la Persona Sujeta al Código no abarca el correo electrónico, ni los equipos de comunicación o trabajo (celulares, computadoras, computadoras portátiles, tabletas y similares), que el Banco le ha proporcionado para realizar sus funciones, por lo que la información, datos e imágenes compartidos, enviados, recibidos o almacenados en dichos equipos, no son considerados privados, y el Banco tiene el derecho a monitorear y acceder a ellos, sin restricciones.

14.5 Uso de información privilegiada

Por la organización de nuestra empresa y de las funciones del personal, es posible tener acceso a información privilegiada. Es importante destacar que para la sociedad es de interés garantizar que el uso de esta sea transparente y sin conflictos de interés.

En caso de disponer de acceso a información privilegiada solo es permitido comunicar dicha información a terceros en el ejercicio normal de nuestras funciones, por ejemplo, por razones profesionales y siempre que sea necesario para el adecuado desarrollo de una operación o para la adopción de una decisión. La prohibición de negociar cuando se posee información privilegiada se aplica a los valores de la entidad, así como también a los valores de otras empresas.

El uso de información privilegiada en beneficio propio o de un tercero constituye un delito y una violación a la normativa. Todo aquél que, por razón de su cargo o de las funciones que desarrolle en la entidad disponga de información privilegiada estará sujeto a las siguientes obligaciones y prohibiciones:

| | | |
|---|--|---|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

- 14.5.1 Salvaguardar la información, sin perjuicio de su deber de comunicación y colaboración con las autoridades judiciales y administrativas en los términos previstos en la Ley de Mercado de Valores y demás legislación aplicable.
- 14.5.2 Abstenerse de hacer uso de información privilegiada obtenida como resultado de sus labores para beneficio propio o de terceras personas significa:
- 14.5.3 Inhibirse de recomendar o inducir a ningún tercero que adquiera o ceda valores o que haga que otro los adquiera o ceda, basándose en dicha Información Privilegiada.
- 14.5.4 No comunicar ilícitamente información privilegiada excepto cuando dicha revelación se produce en el normal ejercicio de su trabajo, profesión o funciones.
- 14.5.5 No está permitido la especulación ni el aprovechamiento para beneficio propio, de informaciones del Banco y del Centro Financiero BHD y sus sociedades controladas, como son el conocimiento de las tasas de cambio y de comportamientos financieros en general, así como el tomar préstamos que superen la capacidad de pago de la Persona Sujeta al Código, ya sea en instituciones formales o informales del sector financiero.

14.6 Uso de Información Proveniente de las Sociedades de Información Crediticia

Las Personas Sujetas al Código con acceso a consultar las Sociedades de Información Crediticia están obligados a cumplir con las disposiciones establecidas en la Ley no. 24 de 22 de mayo de 2002 (Gaceta Oficial No. 24,559 de 24 de mayo de 2002), que regula el servicio de información sobre el historial de crédito de los consumidores o clientes, modificada por la Ley 14 del 2006 y cualquier modificación que sea realizada a la misma, debe cumplir las siguientes disposiciones, las cuales no son limitativas:

- 14.6.1 Antes de solicitar y obtener un reporte de información crediticia, recabar del titular de los datos el consentimiento expreso y por escrito, debiendo indicar dicho permiso que el titular de los datos autoriza a que pueda ser consultado en las bases de datos de las Agencias de información de datos.
- 14.6.2 En caso de que la persona titular de la información tenga una relación contractual con la sociedad de que se trate, no será necesario la obtención del permiso.
- 14.6.3 Cuando aplique la obtención del permiso, el mismo debe ser conservado por lo menos por 7 años, a partir del momento en que termine definitivamente la relación como cliente del Banco y por 10 años, si la relación finaliza a través de un proceso judicial de cobro.
- 14.6.4 Guardar absoluta confidencialidad respecto del contenido de los reportes de crédito.

| | | |
|---|--|---|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

14.7 Control de Registros o Archivos

Las regulaciones sobre conservación de archivos y registros a que está sujeta el Banco, así como las políticas internas sobre este tema, requieren la retención y conservación de registros completos y precisos. Por consiguiente, debemos observar y cumplir con estas disposiciones, las cuales establecen el tiempo en que deben conservarse los documentos, registros y archivos, ya sean impresos o electrónicos e indican la manera apropiada para procesarlos y eliminarlos, cuando sea permitido.

14.8 Inversiones Personales en Valores de la Sociedad y de Terceros

Está prohibido para los miembros de la Junta Directiva del Banco, así como para el personal, realizar inversiones personales que impliquen el uso de información privilegiada.

Los miembros del Consejo de Administración y Juntas Directivas, alta gerencia, Comité de Inversiones, la Tesorería, analistas, asesores de inversión, corredores de valores, promotores de inversión, las personas que trabajan en la Estructuración de Emisiones de Valores de Oferta Pública, las incluidas en la lista de iniciados y colaboradores y colaboradoras del Banco que tengan acceso y/o manejen informaciones de carácter privilegiado o confidencial de valores emitidos por empresas dominicanas o el gobierno dominicano, negociables en el mercado local o en el extranjero, deben observar las reglas establecidas en la Política de Inversiones Personales, anexa a este Código.

Para promover la transparencia y administrar los posibles conflictos de interés, todas las inversiones personales que realicen este grupo de personas en valores en emitidos por empresas dominicanas o el gobierno dominicano, serán reveladas según la frecuencia establecida en la Política de Inversiones Personales.

14.9 Informes de Gastos

En la organización cada persona es responsable de la administración de los gastos y de cumplir con los procedimientos y políticas internas para el reporte de los mismos. Los gastos deben ser razonables con las circunstancias y siempre en relación a los negocios que se hacen en representación de la Sociedad. Las cifras de estos gastos deben documentarse correcta y razonablemente con recibos válidos y originales, cuando así se requiera.

14.10 Uso y protección de los activos

Todo el personal de la sociedad tiene la responsabilidad de proteger los activos tangibles e intangibles y usarlos de manera adecuada. Siempre se debe de recordar:

- 14.10.1 Utilizar los activos solo para fines laborales.
- 14.10.2 Proteger los activos bajo su control contra robo, desperdicio, mal uso, pérdida y daño.
- 14.10.3 Mantener siempre los equipos y sistemas de propiedad de la empresa seguros y protegidos contra virus y daños.
- 14.10.4 Asegurarse de que el uso personal de teléfonos, computadoras, dispositivos electrónicos y redes de la empresa no interfiera con el entorno de trabajo ni viole de ninguna manera las políticas o requisitos de seguridad.
- 14.10.5 Solo nuestra organización, tiene el derecho de vender, prestar o donar sus activos, incluidos los que nos son asignados por las funciones del personal (celulares, computadoras, entre otros).

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

14.10.6 La propiedad intelectual desarrollada como parte de las funciones, solo puede ser divulgada por la sociedad en el momento y por los canales que esta considere convenientes y oportunos. Está dentro de las responsabilidades de los colaboradores y colaboradoras, la difusión o publicación de cualquier idea, negocio, producto, servicio, programa u otros, sin previa autorización.

15. PRÁCTICAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN

La corrupción es un comportamiento deshonesto que afecta la estabilidad de las instituciones públicas y privadas, distorsiona las economías nacionales, contamina las prácticas comerciales, desalienta las inversiones extranjeras, fomenta la comisión de hechos delictivos afectando el interés general y el bienestar social. Como parte del propósito asumido por esta entidad de hacer una banca responsable, se han establecido lineamientos antisoborno y anticorrupción con el fin de abogar por la transparencia, la integridad, la honestidad, la juridicidad y cultura de cumplimiento de las interacciones y procesos del Banco con sus relacionados.

Las Personas Sujetas al Código no incurrirán en actos que pudieran constituir sobornos o favores a una persona u organización, para obtener negocios con el Banco o del Centro Financiero BHD y sus sociedades controladas.

15.1 Compromisos y normas de actuación frente a la corrupción, sobornos y extorsión

En el ADN de nuestra entidad se encuentra el sentido de responsabilidad social intrínseca, que nos mueve a hacer bien eso a lo que estamos llamados a hacer, es decir, cumplimos cabalmente con las leyes, normas y reglamentos vigentes y mantenemos políticas y prácticas de prevención y lucha contra la corrupción.

En el Banco, no toleramos actos de soborno y corrupción o cualquier tipo de conducta comercial que pueda aparentar una influencia inadecuada y por igual requerimos a nuestra cartera de clientes, proveedores y demás personas con las cuales mantenemos una relación comercial, la adopción del mismo estándar.

En nuestra organización, sustentada en valores humanos, son indebidos los pagos por facilitación o cualquier ventaja otorgada por este concepto. Así mismo, se espera de cada persona que integre la entidad que evite toda conducta inadecuada o que pueda suscitar tal apariencia, por lo tanto, debes regirte conforme a las siguientes normas de actuación:

- 15.1.1 Nuestra posición en el Banco solo debe ser utilizada para beneficio de esta.
- 15.1.2 La autoridad que confiere el puesto que se ocupa, solo es para aportar valor a la entidad y a sus grupos de interés. Bajo ninguna circunstancia debe ser usada para obtener favores personales de otros colaboradores o terceras personas.
- 15.1.3 Nuestros valores institucionales y personales impiden que optemos por obtener beneficio indebido alguno de la posición que se ocupa. Tampoco ningún miembro de nuestra familia inmediata.
- 15.1.4 Obtener o retener un negocio o ventaja solo debe estar sujeta a las competencias, propuesta de valor, poder de negociación, y al cumplimiento de los procesos debidos de autorizaciones legítimas correspondientes.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

- 15.1.5 Rechazar cualquier pago, ya sea en efectivo o en otra forma, directa o indirectamente con el objetivo de influenciar las decisiones que se tomen en torno a negocios relacionados con la entidad.
- 15.1.6 Todo acto ilícito ejecutado por nosotros o involucrando a terceras personas es intolerable para nuestra organización.
- 15.1.7 Establecer de manera intencional y fraudulenta un fondo o realizar transacciones que no estén registradas en libros de contabilidad, con el propósito de obtener una remuneración, ventaja indebida, o algún beneficio propio o a favor de tercero, es reprochable y sancionable.
- 15.1.8 Una entrada falsa o inexacta de manera intencional o fraudulenta en los libros de contabilidad de la organización con la finalidad de recibir una remuneración, ventaja indebida o beneficio personal o a favor de terceros, así como encubrir una operación indebida acorde a los protocolos internos, es reprochable y acto sujeto a sanción por este Código.
- 15.1.9 Negarnos a cualquier propuesta de realización de pagos para la agilización de trámites, entrega de comisión, otorgamiento o promesa de ventaja directa o indirecta para la obtención ya sea efectiva, rápida y/o sin contratiempos de un servicio público.
- 15.1.10 Ser cuidadosos, observar y rechazar cualquier conducta o acción que puedan constituir una extorsión o que utilicen violencia o intimidación con la finalidad de obtener un beneficio.

El compromiso con la ética mueve al personal a rechazar los fraudes, malversación de fondos, soborno, extorsión o cualquier otra acción tipificada en la Ley 23 del 27 de abril de 2015 de la República de Panamá o delito sancionable en perjuicio de nuestra empresa (dentro o fuera de esta), clientela, personas relacionadas a la Sociedad, ni de otros colaboradores y colaboradoras o sus familiares. Es importante tener cuidado considerando que la omisión por desconocimiento de cualquiera de estos delitos es desestimada como excusa de defensa para evitar la sanción correspondiente acorde a las medidas disciplinarias establecidas, así como las acciones civiles y penales surgidas en contra de quienes cometan este tipo de faltas según las leyes aplicables.

Es responsabilidad de los colaboradores y colaboradoras reportar a través del formulario destinado para los fines, los miembros de nuestra familia inmediata que sean Personas Políticamente Expuesta (PEPs), así mismo, si estos o algún miembro de su familia inmediata es proveedor del Estado de manera particular o a través de una compañía, si dichas empresas cuentan con habilitaciones o exenciones fiscales, entre otros requerimientos. Para dar con informaciones más acabadas las áreas competentes podrán solicitar mayores informaciones o el aporte de documentos que sustenten las declaraciones brindadas.

En caso de encontrarte frente a una posible situación de soborno o extorsión, esta debe ser denunciada a través de los canales correspondientes. Para obtener más información te invitamos a consultar las **Políticas de Gestión de Proveedores y la Política Antisoborno y Anticorrupción anexas al presente Código.**

15.2 Prevención del Blanqueo de Capitales

Las Personas Sujetas al Código tiene el deber de evitar que los productos y servicios que se ofrecen sean utilizados para lavar dinero y financiar el terrorismo, por tanto, se tiene la obligación de diseñar e implementar programas de cumplimiento adecuados para estos fines. En base a esto, la entidad ha establecido normas, procedimientos, sistemas de control y comunicaciones cuya finalidad es prevenir y detectar actividades delictivas. En este sentido es preciso conocer, entender y aplicar las normativas nacionales vigentes relativas a la Prevención del Blanqueo de Capitales, así como las políticas y procedimientos internos relacionados al

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

tema. De igual forma, aplicar el nivel requerido de debida diligencia a nuestros clientes y vigilar que las transacciones u operaciones que estos realicen no sean con fines de ocultar el origen de procedencia de fondos ilícitos.

Si se identifica una situación irregular, se tiene la responsabilidad informar inmediatamente a la Unidad de Cumplimiento cualquier operación inusual o sospechosa mediante los canales establecidos y cooperar con las gestiones necesarias para su evaluación, de modo que pueda ser reportada a las autoridades competentes.

Para más información consulta el Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención del Blanqueo de Capitales.

16. COMUNICACIÓN Y USO DE REDES SOCIALES Y DEL LOGO DE LA SOCIEDAD

16.1 Hablar en nombre de la Sociedad

Como colaborador o colaboradora se tiene la obligación de rechazar la invitación a participar, en nombre de la entidad, en actividades de relaciones públicas con clientes, suplidores u otros grupos de interés, tales como, ser parte en un gremio o asociación, ser vocero en medios de comunicación o en las redes sociales, colaborar con periódicos y revistas, participar en entrevistas en medios de comunicación, dar discursos, hacer apariciones públicas, entre otras, en nombre de la entidad, sin la autorización previa del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General quien consultará con la vicepresidencia de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social.

La vicepresidencia de Comunicación Corporativa y Responsabilidad Social del Banco BHD con previa autorización del Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General del Banco podrán emitir comunicados de prensa o declaraciones públicas en nombre del Banco. Si un representante de los medios de comunicación se pone en contacto contigo para solicitarte una declaración o entrevista en nombre de la del Banco, debemos comunicarlo inmediatamente a la vicepresidencia ejecutiva y gerencia general. Solo las personas que la Vicepresidencia Ejecutiva y Gerencia General autorice expresamentepueden realizar comentarios oficiales para los medios, esto incluye cualquier interacción, ya sea formal o informal.

16.2 Uso de las redes sociales

El Banco reconoce que los colaboradores y colaboradoras usan a modo personal las redes sociales y plataformas de comunicación masiva como lo son Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, WhastApp, YouTube, entre otras. En el uso de dichas herramientas se debe de precaver y cuidar la forma en expresión de forma tal que mantengamos la coherencia con los valores humanos que se modelan. Es importante dejar claro que, a través de estos canales, se expresan posiciones y pensamientos personales.

Toma en cuenta que no es permitido utilizar las facilidades tecnológicas del Banco para el uso e interacción personal en redes sociales y sitios digitales externos a la organización.

16.3 Logo de la Sociedad

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

El Banco tiene una marca compuesta por aspectos filosóficos, como el propósito común, y visuales o gráficos, como el logo, entre otros. El logo identifica a la marca y la distingue; es la forma en que esta logra presencia y reconocimiento de sus grupos de interés, y es el elemento visual o gráfico más utilizado. El uso del logo está regulado por un manual de marca, una guía de aplicación de la identidad visual o gráfica a nivel del Centro Financiero BHD cuya administración es responsabilidad de Mercadeo y Publicidad del Banco BHD. Este manual de marca es aplicado por personas miembros de distintas áreas del Centro que son previamente entrenadas y autorizadas, como Comunicación Interna, Comunicación Corporativa, Relaciones Públicas, Eventos y Compras, entre otras.

El logo de las empresas del Centro y en general la identidad visual o gráfica de la marca solo deben ser usados y aplicados por Mercadeo y Publicidad del Banco BHD y por las personas entrenadas y autorizadas, y únicamente para fines que hayan sido evaluados y aprobados por la Sociedad. Cuando áreas y personas del Centro no entrenadas ni autorizadas desean utilizar o aplicar el logo o cualquier aspecto de la identidad visual o gráfica de la marca, deben solicitar apoyo a Mercadeo y Publicidad del Banco BHD o a las personas entrenadas y autorizadas. No está permitido usar el logo y ninguna de las aplicaciones de la marca en actividades personales, tampoco cambiar el logo, crear o agregar elementos visuales o gráficos, crear nuevos logos o marcas sin la previa consulta a Mercadeo y Publicidad

17. NORMAS ESPECIALES SOBRE EL MERCADO DE VALORES Y LA LICENCIA DE ASESOR DE INVERSIONES

El presente capítulo se aplica de manera específica a las Personas Sujetas al Código, cuyas actividades están relacionadas con la licencia de Asesor de Inversión. Las actividades y lineamientos aquí mencionados se encuentran circunscritos a lo establecido en el Acuerdo 5 del 2003 emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, mediante el cual se reglamentan las normas de conducta, registro de operaciones e información de tarifas, aplicables para dicha actividad.

17.1 Imparcialidad y buena fe

A. Independencia:

Es el valor moral y ético que debe tener todo integrante al momento de ejercer sus actividades laborales diarias, así como la capacidad de emitir opiniones imparciales y equilibradas en relación a los diferentes negocios del banco o sus actividades.

B. Objetividad:

Se refiere a la capacidad de actuar habitualmente en términos de neutralidad e imparcialidad al momento de la toma de decisiones lo cual podrá ayudar a la continuidad del negocio y la asesoría de los clientes.

C. Los colaboradores del Banco, cuyas actividades estén Directa o indirectamente relacionadas con la Licencia de Asesor de Inversiones, deberán actuar en el ejercicio de sus labores con imparcialidad y sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes; así mismo deberán actuar en beneficio de estos y del buen funcionamiento del mercado. En este sentido, deberán ajustar su actuación a las reglas siguientes:

1. No deberán, en beneficio propio o ajeno, provocar una evolución artificial de las

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

cotizaciones.

2. No deberán anteponer la compra o venta de valores por cuenta propia a la de sus clientes, en idénticas o mejores condiciones, tanto de aquellos que han dado una orden en firme como de aquellos otros a los que esté gestionando sus cuentas de inversión en virtud de mandatos genéricos o específicos.
3. No deberán, sin perjuicio de la libertad de contratación y de fijación de comisiones, ofrecer ventajas, incentivos, compensaciones o indemnizaciones de cualquier tipo a clientes relevantes o con influencia cuando ello pueda suponer perjuicios para otros clientes o para la transparencia del mercado.
4. No deberán inducir a la realización de un negocio a un cliente con el fin exclusivo de conseguir el beneficio propio. En este sentido, se abstendrán de recomendar operaciones con el exclusivo objeto de percibir comisiones o multiplicarlas de forma innecesaria y sin beneficio para el cliente.
5. No deberán actuar anticipadamente por cuenta propia ni inducir a la actuación de un cliente, cuando el precio pueda verse afectado por una acción de otro de sus clientes.
6. No deberán solicitar o aceptar regalos o incentivos, directos o indirectos, cuya finalidad sea influir en las operaciones de sus clientes o que puedan crear conflictos de intereses con otros clientes, ya sea distorsionando su asesoramiento, violando la discreción debida o por cualquier otra causa injustificada.

17.2 Recomendación adecuada

Los colaboradores del Banco, cuyas actividades estén directa o indirectamente relacionadas con la Licencia de Asesor de Inversiones, no deberán exhortar a un cliente a que compre, venda o mantenga una inversión en un valor determinado, a menos que tenga motivos razonables para creer que dicha recomendación es adecuada para ese cliente, basándose en la información suministrada por éste, en una investigación hecha por la entidad u otro asesor de inversiones, para determinar los objetivos de inversión, la situación financiera y las necesidades del cliente, y en cualquier otra información sobre dicho cliente que sea del conocimiento del Banco.

El requisito antes mencionado no será aplicable a las situaciones siguientes:

- A. La ejecución de órdenes de compra y de venta que no hayan sido solicitadas, recomendadas o sugeridas por la entidad.
- B. La publicación de reportes informativos que, en forma general, recomienden la compra o la venta de un valor.
- C. Cuando el cliente no da la información suficiente para determinar que una concreta recomendación sea o no adecuada para él, siempre que así se le haga saber al cliente.
- D. Cuando el cliente conozca con detalle la información referente a una operación financiera o en cualquier otro caso en el que el cliente manifieste que cuenta con información que, a juicio de la entidad, pueda fundamentar la recomendación de inversión.

17.3 Cuidado y Diligencia

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Los colaboradores del Banco, cuyas actividades estén directa o indirectamente relacionadas con la Licencia de Asesor de Inversiones deben actuar con cuidado y diligencia en sus operaciones, realizando las mismas según las estrictas instrucciones y para el mejor beneficio de sus clientes, procurando en su defecto los mejores términos y teniendo siempre en cuenta los reglamentos y los usos propios del mercado.

17.4 Medios y Capacidades

- A. El Banco para su licencia de Asesor organizará y controlará sus medios de forma responsable, adoptando las medidas necesarias y empleando los recursos adecuados para realizar eficientemente su actividad.
- B. El Banco establecerá los procedimientos administrativos y contables necesarios para el adecuado control de sus actividades y de sus riesgos, cerciorándose de que los sistemas de acceso y salvaguarda de sus medios informáticos son suficientes a tal fin.
- C. La persona sujeta al código no ofrecerá ni aceptará solicitudes de recomendaciones, análisis u órdenes de operaciones, si no dispone de los recursos y medios para realizarlas adecuadamente.
- D. El banco y las personas sujetas al código se asegurarán de que la información derivada de las respectivas actividades en los distintos sectores no se encuentra, directa o indirectamente, al alcance del resto, de manera que cada función se ejerza de manera autónoma. En todo caso, además de tales barreras, deben establecerse las medidas necesarias para que en la toma de decisiones no surjan conflictos de interés tanto en el seno del propio Banco, como entre las distintas entidades pertenecientes al mismo grupo.
- E. Se establecerán los procedimientos y medios de control necesarios para evitar la realización, por parte de las personas sujetas al código, de actividades paralelas o fraudulentas con su clientela.
- F. El Banco y sus colaboradores establecerán los medios necesarios para que en caso de cese o interrupción del negocio no sufran perjuicio los intereses de los clientes

17.5 Información sobre los clientes

- A. Los colaboradores involucrados en la actividad de asesoría en inversión solicitarán de sus clientes la información necesaria para su correcta identificación, así como información sobre su situación financiera, experiencia inversora y objetivos de inversión cuando ésta última sea relevante para los servicios que se vayan a proveer.
- B. La información que el Banco y sus colaboradores obtengan de sus clientes tendrá carácter confidencial y no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros, ni para fines distintos a aquellos para los que se solicita.
- C. El Banco establecerá sistemas de control interno que impidan la difusión o el uso de las informaciones obtenidas de sus clientes.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

17.6 Información a los clientes

- A. Los colaboradores involucrados en la actividad de Asesoría en Inversión, suministrarán a los clientes toda la información de que dispongan, cuando pueda ser relevante para la adopción por ellos de decisiones de inversión y deberán dedicar a cada uno el tiempo y la atención adecuados para encontrar los productos y servicios más apropiados a sus objetivos.
- B. La entidad dispondrá de los medios de información necesarios y actualizados con la periodicidad adecuada, para proveerse de toda la información relevante con la finalidad de proporcionarla a sus clientes.
- C. La información a la clientela debe ser clara, correcta, precisa, suficiente y entregada a tiempo, para evitar su incorrecta interpretación y haciendo hincapié en los riesgos que cada operación conlleva, muy especialmente en los productos financieros de alto riesgo, de forma que el cliente conozca con precisión los efectos de la operación que contrata. Cualquier previsión o predicción debe estar razonablemente justificada y acompañada de las explicaciones necesarias para evitar malentendidos.
- D. Toda información que el Banco o sus colaboradores, divulguen a sus clientes debe representar la opinión de la entidad sobre el asunto de referencia y estar basada en criterios objetivos, sin hacer uso de información privilegiada.
- E. El Banco deberá informar a sus clientes con la máxima celeridad de todas las incidencias relativas a las operaciones contratadas por ellos, recabando de inmediato nuevas instrucciones, en caso de ser necesario. Sólo cuando por razones de rapidez ello no resulte posible deberán tomar por sí mismas las medidas que, basadas en la prudencia, sean oportunas a los intereses de los clientes.
- F. Deberán manifestarse a los clientes las vinculaciones económicas o de cualquier otro tipo, que existan entre la entidad o el personal y otras entidades que puedan actuar como contrapartida.
- G. Los colaboradores de el Banco que realicen actividades de asesoramiento a sus clientes deberán:
 1. Comportarse leal, profesional e imparcialmente en la elaboración de informes;
 2. Poner en conocimiento de los clientes las vinculaciones relevantes, económicas o de cualquier otro tipo, que existan o que vayan a establecerse, entre dichas entidades y las proveedoras de los productos objeto de su asesoramiento;
 3. Abstenerse de negociar para sí antes de divulgar análisis o estudios que puedan afectar a un valor;
 4. Abstenerse de distribuir estudios o análisis que contengan recomendaciones de inversiones con el exclusivo objeto de beneficiar al propio Banco o cuyo contenido no haya sido previamente aprobado por el Banco.

17.7 Conflictos de Interés entre Clientes de productos del Mercado de Valores

El Banco deberá evitar los conflictos de interés entre sus clientes cuando estos no puedan evitarse, debe disponer de los mecanismos internos necesarios para resolverlos, sin que haya privilegios en favor de ninguno de ellos. En este sentido, las personas sujetas al código deberán observar las siguientes reglas:

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

- A. No deberán, bajo ningún concepto, revelar a unos clientes las operaciones realizadas por otros;
- B. No deberán estimular la realización de una operación por un cliente con objeto de beneficiar a otro;
- C. Cumplir con las reglas generales de prorrateo o de distribución de las órdenes ejecutadas que eviten conflicto en operaciones que afecten a dos o más clientes.

17.8 Conflictos de Interés relativas a las operaciones en el mercado de valores

En lo referente a las actividades que estén relacionadas con la Asesoría en inversiones, el Banco, establecerá los mecanismos de comunicación o autorización de las operaciones realizadas por cuenta propia por sus dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes, que garanticen el no uso de información privilegiada para beneficios personales o posibles conflictos de interés relacionados con las operaciones de inversión.

- A. Los colaboradores relacionados con la licencia de Asesoría en Inversiones, dignatarios, directores, ejecutivos principales, empleados y representantes del Banco, no deberán utilizar la información obtenida por el Banco, en su propio beneficio, bien porque la use directamente, bien porque la facilite a clientes seleccionados o a terceros sin el conocimiento de la entidad.
- B. Las operaciones que realicen directa o indirectamente y por cuenta propia los dignatarios, directores y ejecutivos principales, sobre valores emitidos por sociedades que, a su vez, sean clientes de la Asesora de Inversión y/o de entidades u organizaciones que sean subsidiarias o afiliadas o que tienen un control común o están bajo una administración común con la Asesora de Inversión, deberán ser reportadas por escrito al Oficial de Cumplimiento de la Asesora de Inversión.
- C. Las operaciones e información relativa a la Asesora de Inversión, se mantendrá disponible a requerimiento de la SMV.

17.9 Negativa a contratar y deberes de abstención

Tanto el Banco como sus colaboradores, deberán rechazar operaciones con terceros no autorizados, así como aquellas otras en las que tengan conocimiento de que se puede infringir la normativa aplicable a las mismas o de prevención del blanqueo de capitales y el financiamiento del terrorismo.

17.10 Contratos con Clientes

- A. El Banco y sus colaboradores relacionados con la licencia de Asesor de Inversiones se obligan a celebrar con sus clientes un contrato para desarrollar los servicios de Asesoría en Inversiones, el cual será el autorizado y aprobado por el Banco para tal fin.
- B. Así mismo, aquellos clientes que soliciten productos de la Asesora de Inversión deberán cumplir con todos los requisitos establecidos en el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales, tanto en temas de vinculación como de actualización de información que sea requerida. Todos estos documentos reposarán en el expediente del cliente, los cuales en caso

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

de finalizar la relación se mantendrán a disposición por un período de cinco (5) años tal como lo indica la legislación.

- C. Todos los clientes deberán recibir de parte del Banco en virtud de su licencia de Asesor de Inversiones, la copia del contrato, una copia de las tarifas de comisiones y gastos que debe pagar el cliente.

17.11 Sobre la aplicación de las tarifas. Folleto Informativo de Tarifas:

El banco en atención a los artículos del Capítulo 4 del Acuerdo 5 del 2003 emitido por la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá cumplirá con los siguientes lineamientos para el establecimiento y aplicación de las tarifas referentes a las actividades de la Licencia de Asesoría en inversiones

- A. El Banco, establecerá tarifas para todas las operaciones y productos que realicen habitualmente a través de la Licencia de Asesor de Inversiones, las mismas serán comunicadas previamente a la SMV, así como cualquier modificación futura, acorde a lo indicado en los acuerdos relacionados al respecto.
- B. El folleto informativo de tarifas estará disponible de forma pública en los medios que tenga disponible para tal fin. Las mismas incluirán las tarifas máximas que se pueden cobrar y serán igualmente notificadas a los clientes existentes previo a su aplicación
- C. El folleto informativo será redactado de una forma clara, concreta y fácilmente comprensible por los clientes del Banco, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes
- D. La información que, con motivo de la actividad de asesoría, sea de difusión generalizada, cualquiera que sea el medio utilizado para ella, deberá coincidir en su contenido con el folleto de tarifas que el banco ha establecido previamente y ha sido informado a la SMV.
- E. A solicitud del cliente, el Banco especificará, en la medida que sea posible, las cantidades concretas que se devengarán por el servicio correspondiente solicitado por el cliente.
- F. Los colaboradores relacionados con la licencia de Asesor de Inversión, en ningún caso están autorizados para cobrar tarifas por servicios que no se presten, ni operaciones que no se realicen. Tampoco podrán cargar a los clientes comisiones o gastos superiores a los fijados en sus tarifas, aplicar condiciones más gravosas, ni repercutir gastos no previstos o por conceptos no mencionados en las mismas, salvo en operaciones no habituales. Tampoco podrán cobrar comisiones o gastos por operaciones innecesarias o por aquellos que no hayan sido aceptados o solicitados en firme por el cliente
- G. El banco informará a sus clientes relacionados con la Licencia de Asesoría en Inversiones de cualquier modificación de las tarifas de comisiones y gastos repercutibles que puedan ser de aplicación a la relación contractual establecida. En este caso, los clientes dispondrán de hasta un plazo máximo de 2 meses desde la recepción de la citada información para modificar o cancelar la relación contractual sin que les sean de aplicación las tarifas modificadas.
- H. Así mismo, el banco en virtud de la licencia de Asesor de inversiones dispondrá de un tablón físico o electrónico de anuncios. Se situará en lugar adecuado y visible sus clientes,

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

asegurando que la información expuesta resulte fácilmente legible.

- I. El tablón de anuncios recogerá toda la información que el banco, en virtud de las actividades de la licencia de Asesor, deba poner en conocimiento de sus clientes. En particular, la siguiente:
 - i. La información referente a tarifas referente a las actividades relacionadas con la Licencia de Asesor de Inversiones, incluyendo la existencia y disponibilidad de un folleto informativo de tarifas.
 - ii. Referencia a la competencia de la Superintendencia del Mercado de Valores de Panamá, en materia de protección de la clientela y a la existencia, en su caso, de la figura de una oficina de reclamaciones o defensor del cliente.
 - iii. La existencia y disponibilidad de los folletos de las Sociedades de Inversión que comercialice el Banco en virtud de dicha licencia.

17.12 Sobre el manejo de las órdenes de los clientes

- A. Los colaboradores relacionados con la Licencia de Asesor de Inversiones, que estén autorizados y licenciados para transmitir las órdenes de los clientes, están en el deber de garantizar que las mismas sean claras y precisas en su alcance y sentido, de forma que se conozcan con exactitud sus efectos para que a su vez el receptor de las instrucciones pueda transmitirlos con exactitud a la casa de valores, fiduciaria o banco de inversión donde se ejecutará la orden. Las autorizaciones podrán ser grabadas previa autorización del cliente.
- B. Una vez que el asesor reciba la orden o instrucción del cliente, deberá transmitirla a la casa de valores, la fiduciaria o banco de inversión que la ejecutará y para tal fin pondrá los medios necesarios para hacerla llegar a la entidad encargada de su ejecución con la máxima celeridad posible, al mismo día de su recepción. Si no fuere posible deberá ejecutar la transmisión de la instrucción inmediatamente al día siguiente hábil. En caso de que por alguna razón no se pueda dar transmisión de la orden recibida deberá informar inmediatamente al cliente.
- C. Los justificantes de las órdenes recibidas deberán conservarse en un archivo que estará integrado por:
 - i. El ejemplar original de la orden firmada por el cliente o por persona autorizada cuando sea realizada en modo escrito.
 - ii. La cinta de grabación, cuando la orden sea realizada en modo telefónico.
 - iii. El registro correspondiente en el caso de transmisión electrónica.
- D. Las órdenes recibidas de los clientes y sus respectivos soportes deberán tener archivadas e identificadas en todo momento las operaciones en curso de cada uno de los clientes, las cuales deberán estar a disposición del regulador en todo momento

17.13 Comportamiento Y Acciones Personales Externas

- A. En caso de que una persona Sujeta al Código, ejerza su profesión de manera particular, no podrá:
 - Ofrecer servicios a clientes o clientas del Banco, debiendo asegurarse previo al establecimiento de la relación comercial, de que la persona a quien se ofrece el servicio no es cliente o clienta.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

- Prestar servicios dentro del horario laboral.

B. Las Personas Sujetas al Código deberán cumplir a cabalidad con sus obligaciones fiscales, en los casos que aplique.

18. NORMAS ÉTICAS RELATIVAS AL ACOSO Y DISCRIMINACIÓN

Reconocemos la dignidad e integridad inherente al ser humano, y promovemos el respeto a los derechos humanos, el enfoque de inclusión y a los principios de trato digno entre todas las personas que conformamos su personal clientes o clientas, suplidores o suplidoras, o equipos contratistas. En este sentido, se espera que se conduzcan dentro del marco del debido respeto y la no discriminación.

La conducta de acoso sexual va en contra del ambiente de respeto y dignidad que el Banco sustenta, por lo tanto, no se tolerará ninguna forma de conducta de acoso sexual, considerando las mismas como una falta muy grave

Desacreditar a una Persona Sujeta al Código, ridiculizándola, criticando sus ideas u opiniones, imitando su personalidad, insinuando problemas psicológicos, hablando sobre su higiene personal, vestimenta, origen, raza, o nacionalidad de manera ofensiva.

18.1 Tipos de Acoso

I. Acoso sexual

En nuestra entidad cualquier insinuación o conducta con un contenido sexual indeseable u ofensivo será considerada acoso sexual, ya sea realizada de forma constante o aislada, verbal o escrita, física o gestual; que afecta el bienestar de quien la recibe e interfiere con el desempeño de las labores, creando un ambiente de trabajo hostil e intimidante.

Algunas conductas asociadas al acoso sexual que identificamos debemos reportar:

1. Hacer declaraciones sexistas desagradables y ofensivas, comentarios sexuales, observaciones de naturaleza sexual acerca del cuerpo o vestimenta de la persona.
2. Mostrar o hacer circular materiales escritos, fotografías o dibujos que degradan el género de las personas de forma sugestiva o pornográfica, utilizando medios electrónicos o tradicionales.
3. Hacer comentarios ofensivos, inapropiados o con doble sentido sobre atributos físicos, miradas lascivas, condiciones de discapacidad, sexo, género, gestos de orientación o preferencia sexual o flirteos repetidos, entre otras condiciones que pudieran presentarse.
4. Realizar contactos físicos desagradables, inapropiados e innecesarios, en contra de la voluntad de una persona, tales como tocar, besar, abrazar, pellizcar, entre otros, contra el cuerpo de otra persona.
5. Hacer insinuaciones, sugerencias o ejercer presión para que la persona se involucre en actividades sexuales.
6. Realizar preguntas sobre la vida sexual o invitaciones comprometedoras.

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

7. Insistencia ante una invitación social no admitida que incluya una insinuación de interés personal.
8. Uso de poder o autoridad de un puesto de trabajo para: 1) amenazar o castigar (condicionar el empleo), ya sea directa o indirectamente, por negarse a tolerar el acoso, acceder a una actividad sexual, o por reportar el acoso; o, 2) prometer premios materiales, económicos o de otro tipo (protección o ascensos) a cambio de un favor sentimental o sexual.
9. Identificación de conductas verbales o expresiones desagradables y/u obscenas de naturaleza sexual, de género, condición de discapacidad, apariencia física, orientación sexual o estilos de vida que sean expresadas en cualquier ámbito laboral.

II. Acoso laboral o moral (mobbing)

Como punto de partida, el acoso laboral ocurre en el lugar de trabajo, en relación con este o como resultado del mismo, ya sea de forma presencial o por medio de tecnologías de la información y de la comunicación.

Conductas como las siguientes se asocian al acoso laboral:

1. Emitir críticas descalificativas sobre ideas u opiniones, haciendo alusión a situaciones personales como su vestimenta, origen social o económico, raza, sexo, edad, género, condición de discapacidad, orientación o preferencia sexual, religión, identidad política o nacionalidad de manera ofensiva, entre otras condiciones que pudieran presentarse.
2. Desacreditar la reputación profesional de una persona anulando continuamente trabajos realizado sin explicación alguna y asignando tareas inferiores y/o irrelevantes a su puesto, no invitándolo a talleres, entrenamientos o capacitación del personal, o impidiendo su promoción profesional por conflictos personales, creencias o valoración de la persona.
3. Aislar al colaborador de sus compañeros de trabajo, negándole a la vez su acceso al teléfono, computadora u otros instrumentos o equipos de trabajo proporcionados por la entidad impidiéndole la comunicación adecuada dentro del trabajo.
4. Interrumpir e ignorar constantemente a una persona, haciendo que este se sienta inferior o inexistente.
5. No tomar en cuenta las condiciones de salud o discapacidad de una persona, imponiéndose el respeto y la consideración al trato digno.
6. Agredir verbalmente a una persona insultándola, criticando la calidad de su trabajo constantemente, hablando con un tono fuerte e indebido, o humillarlo delante de los compañeros de trabajo al cometer algún error de forma verbal o escrito.
7. Presión indebida y exagerada sobre un colaborador(a) para que realice el trabajo. Asignación de tareas en plazo de ejecución irrazonable.
8. Hacer uso de mecanismos que amedrenten la dignidad y/o privacidad de colaboradores.

19. CANAL DE ORIENTACION, COMUNICACIÓN EXTERNA Y DENUNCIAS

19.1 Canales de orientación y denuncia

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

Al reportar las conductas que contradicen el presente Código se debe de hablar sin reservas. Toda situación sospechosa, inusual o de violación a las disposiciones de este Código o a las políticas que los complementan, deben ser reportadas a través del canal de denuncias que el Banco ha establecido para los fines, las cuales son transmitidas de forma automática al Equipo de trabajo de seguimiento ético de Centro BHD para su conocimiento.

La promoción de la accesibilidad universal y los ajustes razonables son elementos transversales dentro de nuestras políticas internas, procesos, procedimientos, herramientas y, en este caso particular, de los canales de denuncia, a los fines de garantizar condiciones de trabajo igualitario para todas las colaboradoras y colaboradores. Por igual, es posible canalizar la denuncia o sospecha a través de nuestro personal supervisor, para que sea canalizada ante dichas áreas para su gestión.

Las denuncias podrán hacerse a través de correo electrónico, canal a través del cual podemos informar sobre estas situaciones dudosas. Los canales serán de revisión constante y en línea hacia a la accesibilidad para alcanzar a la mayor cantidad de personas, garantizando la seguridad y la confidencialidad. Las denuncias a través de la Línea Abierta podemos hacerlas de la siguiente forma:

Remitiendo un correo electrónico al buzón de correo: BHDIB – LÍNEA ABIERTA (bhdib-lineaabierta@bhd.com.do)

Las denuncias que no correspondan a Denuncias o Quejas de Hostigamiento, Acoso Sexual, Moral o Laboral, Sexismo, Racismo, Situaciones Sospechosas y Violaciones al Código se pueden hacer de forma anónima o no. Si se tienen quejas o denuncias de forma anónima es importante describirlas claramente, incluyendo todos los detalles de la situación para facilitar el proceso de investigación, acción y respuesta respecto del caso. Si se decide revelar la identidad, ésta en todo caso se mantendrá en confidencialidad, es decir, el nombre de quien externa el caso no será revelado y los hechos denunciados solo serán dados a conocer a quienes sea estrictamente necesario para poder llevar a cabo la investigación y dar una respuesta a los hallazgos de la misma. Tener conocimiento u observar una conducta indebida y no la reportarla, vuelven a la persona pasibles de medidas disciplinarias.

En caso de que personas de los diferentes grupos de interés, que no sean colaboradores, incluidos accionistas, clientes, proveedores, entre otros, deseen realizar una denuncia, pueden hacerlo a través del Buzón del Código de Ética y Conducta BHDIB - CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA (bhdib-codeticayconducta@bhd.com.do), establecido como canal de denuncias para estos grupos externos.

Por otra parte, cualquier pregunta, inquietud o solicitud de autorización respecto a temas de este Código, podemos canalizarla escribiendo al buzón del Código de Ética y Conducta BHDIB - CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA (bhdib-codeticayconducta@bhd.com.do). o contactando a la Unidad de Relaciones Laborales de Gestión de Talento o a la Unidad de Cumplimiento.

19.2 Veracidad de las denuncias

El Banco espera que todos los reportes que se presenten sean verdaderos, se realicen de buena fe, estén basados en la convicción razonable de que la situación denunciada constituye una violación, así como que no representen un beneficio personal para el denunciante. Aquellas personas que durante el proceso de investigación se les compruebe que han proporcionado informaciones falsas, se les aplicarán las mismas medidas disciplinarias designadas para faltas muy graves. (ver acciones disciplinarias para faltas muy graves en el Reglamento Interno de Trabajo).

19.3 Protección a las personas denunciadas

| | | |
|---|--|---|
|  | <h2 style="margin: 0;">CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</h2> | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

El Banco brindará protección necesaria a las personas que hayan realizado denuncias que cumplan con los requerimientos antes indicados. Esta protección podrá consistir en garantizarles su puesto de trabajo en la misma área o en otra.

El Banco prohíbe estrictamente las represalias en contra de cualquier persona por reportar una conducta indebida o actividad no ética de buena fe. Todos tienen el deber de sentirse libres de presentar una denuncia, hacer preguntas o participar en una investigación sin miedo a represalias.

Si se comprobara que alguien que está en proceso de investigación, está tomando represalias de cualquier naturaleza en contra del denunciante, aun no haya finalizado la investigación será sancionado con las medidas disciplinarias designadas para faltas muy graves. (ver acciones disciplinarias para faltas muy graves en el Reglamento Interno de Trabajo). La toma de decisión ante las denuncias están establecidas en la Norma de Investigación y Resolución de Denuncias y el Proceso de Investigación y Resolución de Denuncias.

20. CERTIFICACIÓN ANUAL DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Durante el año, el área de Gestión del Talento solicitará la certificación del presente Código lo cual se realizará de manera electrónica a través de SICSO o de manera física, dentro de los noventa días calendario a partir de la fecha de la solicitud de esta. En caso de ausencia por un período prolongado, por causas justificadas, tales como licencias, cursos u otros, ella o su supervisora o supervisor inmediato deberá notificar a Gestión del Talento sobre dicha ausencia y solo se computarán los días a partir de la fecha de su regreso.

La certificación se debe de completar tengan o no situaciones que pudieran representar un Conflicto de Interés; no obstante, las haya reportado anteriormente. En caso de no completar la certificación o si la completa con información falsa u omisiones importantes, estará sujeta a acciones disciplinarias, de acuerdo a lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo.

La certificación anual no exime la responsabilidad de solicitar aprobación para involucrarse en cualquier situación o informar de cualquier circunstancia que pudiera representar un Conflicto de Interés o violación a algunos de los lineamientos descritos en el presente documento, en el momento en que se presenten.

En adición, es necesario cumplir con las políticas anexas de Conducta en la Gestión de Proveedores y de Inversiones Personales, así como con otras políticas que emita el Banco de tiempo en tiempo.

21. CONCLUSIÓN

En la medida en que todas las personas destinatarias del Código sean conscientes de sus responsabilidades y de sus obligaciones morales, legales y laborales, y las practiquen, se estarán cumpliendo los deberes frente a la comunidad, a la sociedad y al país, y la única forma de hacerlo será guiándose por la senda de un negocio honesto, transparente y legítimo. La Sociedad divulgará internamente las reglas de conducta establecidas y vigilará, de manera estricta, su cumplimiento.

Al recibir este Código de Ética y Conducta, el cual podrá ser revisado anualmente y recibir nuevas modificaciones a través del tiempo y la aparición de nuevas necesidades y realidades, se asume la responsabilidad de firmar como aceptación de que la violación de los principios y reglas establecidos en el mismo, constituyen una falta a sus obligaciones y una desobediencia al Banco, con las consecuencias previstas en el Reglamento Interno de Trabajo, y el Código de Trabajo de la República de Panamá

Las normas y sanciones que se establecen en el Código, no excluyen otras no enunciadas expresamente y que surgen del digno y correcto ejercicio de las actividades que realiza el Banco. No debe interpretarse expresamente, que se admite lo que no se prohíbe.

| | | |
|---|--|---|
|  | CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA | |
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |

22. RUTA DE APROBACIÓN

| Elaborado / Actualizado por: | Revisado por: | Aprobado por: |
|--|---|---|
| Centro Financiero BHD Auxiliar de Procesos Ingrid Valencia | Vicepresidente Ejecutivo y Gerente General BHDIB Guillermo Méndez 2VP de Cumplimiento BHDIB Jesús Barreto 2VP de Planificación Patrimonial BHDIB Verónica Crismatt VP Senior de Gestión del Talento del BHD Martha Peralta | Junta Directiva de BHD International Bank (Panamá) |

23. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión anterior | Fecha Versión anterior | Cambios respecto a la versión anterior | Solicitado por |
|------------------|------------------------|---|--|
| 2 | Junio 2015 | Estandarización del Código con el de CFBHD: <ul style="list-style-type: none"> Inclusión de las secciones de “Ámbito de aplicación”, “Definiciones del código” “Expectativas”, “Tipos de actos no éticos / fraudulentos”, “Participación en Concursos Realizados y/o Patrocinados el Banco”, “Adquisición de Boletas para donaciones, eventos u otras actividades sociales”, “Uso de información proveniente de las | Revisión periódica del Manual de Gestión del Talento |
| 3 | Febrero 2016 | Revisión integral del documento. | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |
| 4 | Febrero 2017 | No existen cambios materiales al documento | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

| | | |
|--|--|---|
| Fecha de Creación: Abril 2014 Fecha de Revisión: marzo 2023 | Áreas involucradas: Gestión del Talento / Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones / CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL | Código: BHDIB–GT-A01 Versión No.: 10 |
|--|--|---|

| | | | |
|---|--------------|--|--|
| 5 | Febrero 2018 | Revisión Integral y aclaratoria del documento Adecuación a lo largo del documento con respecto al código de ética de CFBHD: Se incluye la definición de la Ley 7 de 2018 sobre acoso, acoso sexual y acoso laboral. Se homologa la certificación del código de ética a CFBHD a través de SICSO Se homologa el reporte de denuncias, regalos, comportamientos, conflictos de intereses a CFBHD a través de SICSO. Se incluye punto 10.5 sobre derecho a la privacidad de acuerdo 5 – 2011 sobre disposiciones de Gobierno Corporativo. Se incluye el punto 16 sobre de la Responsabilidad Social Empresarial y con el Medio Ambiente | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |
| 6 | Abril 2019 | No existen cambios materiales en el documento | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |
| 7 | Agosto 2020 | No existen cambios materiales en el documento | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |
| 8 | Febrero 2021 | * Se incluye en la sección del Ámbito de Aplicación, que lo establecido en el código aplica a las actividades amparadas por las licencias bancarias, Fiduciaria e incluye la de Asesor de Inversiones. * Se incluye en la 10.9 Sección de Confidencialidad que las Personas Sujetas al Código deben: <ul style="list-style-type: none"> • Guardar la confidencialidad ante terceros de la información sobre los clientes, otras Personas Sujetas al Código, agentes, suplidores y todo lo relacionado con sus asuntos financieros, de negocios y personales; salvo las excepciones contempladas en la Ley Bancaria, Fiduciaria y del Mercado de Valores. • Tener especial cuidado al momento de remitir comunicaciones escritas, bien sea por medios electrónicos o correos asegurándose que se emita y se reciba la correspondencia en forma debida. Así mismo deberá salvaguardar la información de los negocios y actividades que ejerce para el banco e impedir que terceros tengan acceso a cualesquiera de los documentos confidenciales que deban ser custodiados cuidadosamente por la entidad. • Mantener la confidencialidad en su vigencia tanto durante la relación legal con el Banco y en todo momento después de su extinción. * Se incluye nueva Sección 11. Normas especiales sobre el Mercado de Valores y la Licencia de Asesor de Inversiones. | Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Fecha de Creación: Abril 2014
Fecha de Revisión: marzo 2023

Áreas involucradas:
Gestión del Talento /
Comité de Gestión del Talento y Remuneraciones /
CONOCIMIENTO ORGANIZACIONAL

Código: BHDIB-GT-A01

Versión No.: 10

| | | | |
|---|------------|--|--|
| 9 | abril 2022 | Documento nuevo en estructura y contenido adecuado del Código de Ética y Conducta del Centro Financiero BHD. | Centro Financiero BHD / Revisión anual del Manual de Gestión del Talento |
|---|------------|--|--|