

CÓDIGO DE ÉTICA

Banco Azul 

Seguros Azul 

CÓDIGO DE ÉTICA

CONTENIDO

1. PRINCIPIOS Y VALORES DE GRUPO AZUL.....	5
Principios.....	5
Valores.....	5
2. RELACIONES CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS.....	6
3. CONFLICTO DE INTERESES.....	7
4. NORMATIVA INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.....	9
Situaciones prohibitivas para los colaboradores.....	9
Uso de la marca y distintivos del Grupo.....	10
5. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE.....	10
6. USO EFICIENTE DE RECURSOS Y ACTIVOS.....	10
Uso de recursos tecnológicos.....	11
Bienes Adjudicados y/o Recibidos en Pago.....	11
7. INFORMACIÓN SUJETA A RESERVA O SECRETO BANCARIO.....	12
Administración y Control de Enajenación de Acciones.....	12
8. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL.....	12
9. DONACIONES, CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS.....	13
Contabilización y registro de operaciones.....	13
Colaboración con áreas de control.....	13
10. REDES SOCIALES.....	14
11. VOCEROS INSTITUCIONALES.....	14
12. COMITÉ DE ÉTICA DE GRUPO AZUL.....	14
13. CANAL DE DENUNCIAS.....	15
14. REGIMEN SANCIONATORIO.....	15
15. ÁREAS RELACIONADAS.....	15
16. TIPO DE INFORMACIÓN.....	15

1. PRINCIPIOS Y VALORES DE GRUPO AZUL.

Principios

Transparencia: Las actividades y operaciones que realice Grupo Azul se harán con honestidad, legitimidad y transparencia, es responsabilidad de todos los colaboradores actuar de manera clara, consistente y oportuna.

Rendición de cuentas: Las actividades y operaciones que realice Grupo Azul cumplirán los requisitos para presentar a los grupos de interés la trazabilidad de todas las operaciones y negocios que éste realice.

Equidad: Las actividades y operaciones de Grupo Azul tienen como fundamento el trasladar a cada grupo de interés lo que se merece con justicia e imparcialidad, apegados al cumplimiento de altos estándares éticos, sin discriminación de raza, género o religión.

Confidencialidad: se refiere a la discreción y reserva que se debe guardar sobre un evento concreto detectado durante un proceso. La información que se maneja en Grupo Azul sólo puede ser conocida por individuos autorizados.

Valores

Confianza: Somos generadores de credibilidad y confianza por medio de un comportamiento ético e íntegro.

Servicio: Construimos relaciones cordiales, de respeto y duraderas con nuestros clientes y compañeros, ofreciendo un servicio cálido, simple y eficiente.

Escuchamos a nuestros clientes y resolvemos sus solicitudes, quejas y reclamos con prontitud y diligencia, dirigiéndolas a los canales establecidos por Servicio al Cliente.

Compromiso: Buscamos cumplir las expectativas de los clientes, haciendo nuestro trabajo con excelencia, transformando nuestras promesas en realidad.

No adquirimos compromisos que comprometan al Grupo frente a los clientes y proveedores, sin la debida autorización previa.

Positivismo: Desempeñamos nuestro trabajo con entusiasmo y pasión, convirtiendo las situaciones difíciles en oportunidades.

Empatía: Promovemos la colaboración y solidaridad con nuestros clientes y compañeros, anteponiendo sus necesidades a los intereses personales o del Grupo.

2. RELACIONES CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS

Se incluye dentro de los distintos grupos de interés a clientes, accionistas, entes supervisores y regulatorios, proveedores, competidores, funcionarios y compañeros de trabajo, además de fundaciones y organizaciones.

- **Relaciones con el cliente:** En Grupo Azul, se promueven excelentes relaciones con los clientes, basadas en la atención, en la protección de sus intereses y el respeto, suministrando información clara, suficiente y oportuna. Nuestros clientes reciben ágil atención a sus solicitudes, reclamos y requerimientos con el fin de satisfacer sus necesidades financieras, asegurando una relación de mutuo beneficio a largo plazo.

Proporcionamos al cliente información clara y transparente sobre nuestros productos y servicios, detallando sus características y riesgos, dando cumplimiento a requisitos regulatorios, políticas y procedimientos establecidos por el Grupo, anteponiendo los principios éticos al logro de las metas.

Ofrecemos y publicamos productos y servicios sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante, siguiendo los procedimientos y políticas del Grupo.

- **Relación con accionistas:** Contamos con una base amplia de accionistas, quienes encuentran en el Grupo las condiciones idóneas y necesarias en materia de cumplimiento de lo dispuesto en los estatutos y código de buen gobierno. Nuestros accionistas, además, reciben la información necesaria y revelación suficiente para dar seguimiento al desenvolvimiento de sus acciones.
- **Relación con funcionarios:** Mantendremos relaciones profesionales y éticas con los funcionarios de los distintos entes regulatorios y fiscalizadores, conducidas dentro del marco de la Ley, con mucho respeto y espíritu de colaboración en cumplimiento a los principios de este Código de Ética.
- **Relación con proveedores:** Las relaciones con nuestros proveedores serán en un marco de transparencia basadas en métodos de selección, elección y contratación transparentes y objetivas; además de criterios técnicos, profesionales y éticos, buscando garantizar la mejor relación costo-beneficio.
- **Relación con competidores:** Mantendremos una relación de competencia leal con nuestros competidores; nos abstendremos de hacer comentarios que puedan afectar la imagen o contribuir a la divulgación de rumores de estos. Nuestros funcionarios y empleados

se regirán bajo los principios de sana y libre competencia, y el cumplimiento de las normas y leyes vigentes a este respecto.

- **Relaciones internas:** Nuestras relaciones en el ambiente de trabajo se enmarcan en preceptos de cortesía, cordialidad y respeto; donde predomina el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando así cumplimiento a lo señalado en el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Ética.

Promovemos un ambiente libre de cualquier tipo de acoso, discriminación, intimidación o violencia.

En Grupo Azul apoyamos los procesos de retroalimentación, siempre que se realizan a través de los canales adecuados de trabajo, priorizando el interés común del Grupo.

Los líderes en Grupo Azul, enseñan con el ejemplo, siendo modelos de conducta para inspirar a sus colaboradores, promoviendo el desarrollo y crecimiento profesional basado en decisiones objetivas y transparentes.

Los familiares en primer grado de consanguinidad o de afinidad, conyugues o compañeros de vida de colaboradores de Grupo Azul, no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquicamente de su familiar, o posiciones entre áreas que represente conflicto de intereses.

- **Relación con la comunidad:** Grupo Azul desarrolla la Responsabilidad Social Corporativa, mediante programas sociales en favor de sus colaboradores, la comunidad y el medio ambiente.

3. CONFLICTO DE INTERESES

Entenderemos por conflicto de intereses, cualquier relación que vaya en contra del mejor interés del Grupo y puede menoscabar la capacidad de un colaborador para desempeñar sus obligaciones y responsabilidades de manera objetiva o que ponga en riesgo la reputación del Grupo.

Para solucionar posibles conflictos de intereses, nos basamos en el compromiso, la transparencia, el buen criterio y la buena fe de nuestros funcionarios y empleados.

A manera de ejemplo presentamos una lista de posibles situaciones que pudieran desencadenar conflicto de intereses:

- a) Crear a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares.

- b) Ser funcionario o empleado que por su actividad o cargo tome decisiones sobre empresas proveedoras de Grupo Azul, donde sea socio, asesor, administrador o tenga vínculos de interés personal.
- c) En los contratos realizados entre el Grupo y las partes relacionadas, se aplicará la Norma NPB4-31, para la cual se solicita una previa autorización de parte de la Superintendencia del Sistema Financiero, a fin de confirmar que estos contratos no dañen el patrimonio del Grupo; asimismo, los artículos 203 y 204 de la Ley de Bancos, donde se informa que “los criterios para ser considerados parte relacionada son los titulares del tres por ciento o más de las acciones de un Grupo. Para determinar este porcentaje se le sumarán a las acciones del titular, las del cónyuge, las de los parientes dentro del primer grado de consanguinidad y la parte proporcional que les correspondan, cuando tengan participación social en sociedades que sean accionistas de un Grupo.
- d) Realizar inversiones personales en empresas, donde el conflicto de intereses pueda afectar la capacidad para la toma de decisiones imparciales y objetivas en cuanto a los negocios de Grupo Azul.
- e) Realizar o participar en negocios en los que la contraparte sea Grupo Azul y donde el funcionario o empleado tenga un interés personal o familiar.
- f) Participar en actividades que manifiesten de por sí, la implicación de competencia con los intereses de Grupo Azul.
- g) Participar en la adquisición, contratación o decisiones de inversión de activos para Grupo Azul, cuando el funcionario o empleado, su cónyuge o parientes, tengan participación en el capital social y sean los proveedores del respectivo activo.
- h) Aceptar regalos, pagos, comisiones, u otros beneficios personales de clientes o proveedores de Grupo Azul, o terceros que quieran establecer cualquier tipo de relación con el Grupo, que superen en valor los cien dólares según lo establecido en la política de regalos e invitaciones.
- i) Dar o recibir trato especial con respecto a las condiciones laborales, sobre la base de relaciones familiares o personales que los vincule.
- j) Utilizar o aprovechar información disponible a razón de su cargo, para satisfacer intereses particulares o personales.
- k) Prestar simultáneamente servicios en otras instituciones financieras

o afines.

A fin de prevenir estos posibles conflictos de interés entre miembros de la Junta Directiva, funcionarios o empleados de Grupo Azul, deberán firmar una declaración jurada en la que conste si posee o no familiares dentro del Grupo.

Como regla general queda establecido que quien se encuentre ante un posible conflicto de intereses, deberá abstenerse de participar en la decisión y hacerlo del conocimiento de su jefe inmediato o de la Gerencia de Gestión Humana.

4. NORMATIVA INTERNA PARA FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS

Situaciones prohibitivas para los colaboradores

Se consideran situaciones prohibitivas para los colaboradores las siguientes:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley o a los intereses de Grupo Azul, que puedan perjudicar el cumplimiento de nuestros deberes y responsabilidades, o poner en riesgo la reputación del Grupo o la confidencialidad de la información.
- Realizar algún tipo de propaganda política o religiosa en el lugar de trabajo durante el desempeño de sus labores.
- Abandonar las labores durante el horario de trabajo o incumplir sin causa justificada o licencia del jefe inmediato los horarios laborales establecidos.
- Realizar operaciones o actividades que incumplan las políticas y procedimientos establecidos, aún que vengan por instrucción del jefe inmediato o cualquier autoridad del Grupo.
- Otorgar favores, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o beneficios de cualquier tipo, fundados en la amistad, relación familiar o que no correspondan a las políticas comerciales de Grupo Azul.
- Administrar de manera personal los negocios de los clientes de Grupo Azul, esto implica que no podrán ser apoderados o representantes de clientes y por consecuencia deberán abstenerse de realizar operaciones por cuenta de éstos.
- Los colaboradores no podrán revelar ni transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, conocimiento y secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a Grupo Azul.
- Todo colaborador de Grupo Azul deberá mantener solvencia moral

y económica, entendiéndose esta última como el mantener niveles moderados de endeudamiento que no sobrepase los niveles preestablecidos por la Administración.

Uso de la marca y distintivos de Grupo Azul

No debemos utilizar la marca de Grupo Azul, o distintivos del Grupo, sin autorización previa de la Gerencia de Mercadeo.

No debemos usar el nombre, el logotipo, las marcas comerciales, gafetes, o uniformes en actividades que no estén relacionados con nuestro trabajo.

El uso de materiales promocionales que contienen el nombre, el logotipo o distintivos del Grupo no deberán ser utilizados en eventos políticos, marchas, entre otros, o de manera indecorosa, que ponga en riesgo la reputación del Grupo.

La compra, uso y deshecho de sellos deberá ser de acuerdo con la Política de Sellos del Grupo.

5. PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

Grupo Azul no está exento de ser víctima de actos deshonestos que pongan en riesgo su imagen reputacional, activos y utilidades; es por eso que la prevención de actos incorrectos y del fraude es una regla de conducta para nuestros funcionarios y empleados.

Grupo Azul no admite actos incorrectos o el fraude; por tanto, al identificar indicios de conducta sospechosa de clientes, empleados o usuarios, deberán ser reportados de forma inmediata, por medio de los canales establecidos dentro de este Código o denunciándolos a las autoridades competentes, y tomar acciones correctivas inmediatas.

Existen distintas categorías de fraude: apropiación indebida de recursos, corrupción, falsificación de reportes o documentos, manipulación de estados financieros, abuso financiero, entre otros, definidos por la legislación bancaria correspondiente: Política de Riesgo Operacional, Política Conoce tu Cliente y el Manual de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo.

6. USO EFICIENTE DE RECURSOS Y ACTIVOS

Es responsabilidad de los colaboradores de Grupo Azul usar racional y adecuadamente los bienes propiedad del Grupo, evitando emplearlos de forma inapropiada o para beneficio personal, esto incluye todos los medios

y canales de comunicación electrónica, los cuales deben de ser usados para los fines adecuados del negocio y el desarrollo de nuestras funciones.

Uso de recursos tecnológicos

En relación con el uso de recursos tecnológicos debemos considerar los siguientes aspectos:

- Abstenerse de utilizar los recursos y redes de Grupo Azul para guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material que pueda generar un daño reputacional al Grupo, o información sin licencia legal.
- Usar las redes de Grupo Azul para difamar a terceros o a otros funcionarios, expandir rumores, crear pánico, propagar virus informáticos o realizar actos que atenten contra los equipos o la información propiedad del Grupo
- Abstenerse de hacer copias de respaldo de la información de Grupo Azul o de sus clientes fuera de los procedimientos establecidos, sin tener la autorización correspondiente, incumpliendo las políticas y procedimientos establecidos.
- Custodiar y mantener bajo extrema reserva, toda la información contenida en los sistemas de información de Grupo Azul sin darla a conocer a terceros, ni suministrar copia física, electrónica o por cualquier medio, sin autorización previa de las autoridades competentes de Grupo Azul.
- Cumplir con lo establecido en la Política de Seguridad de la Información.

Bienes adjudicados y/o recibidos en pago

Los procesos de adjudicación de bienes se realizarán bajo estándares de transparencia.

Los colaboradores que sean parte del proceso de adquisición, aprobación o administración de bienes y activos dados en dación de pago no podrán participar de este proceso, incluyendo la venta y adquisición de activos, ni la aprobación de operaciones de créditos relacionadas a los mismos.

Ningún funcionario del Grupo podrá recibir pago alguno, comisión o similares por bienes y activos adquiridos en dación de pago.

Los colaboradores de Grupo Azul que quieran adquirir activos extraordinarios deberán contar con el visto bueno y la autorización del jefe superior inmediato.

7. INFORMACIÓN SUJETA A RESERVA O SECRETO BANCARIO

Es responsabilidad de Grupo Azul, como participante del mercado financiero, proteger la información de sus clientes, ya que, de conformidad con la Ley, es considerada como información sujeta a reserva o con secreto bancario. Grupo Azul debe velar por la protección de esta información y abstenerse de divulgar los aspectos que por razones comerciales, personales o legales no deben de ser de libre acceso al público.

El levantamiento de esta reserva o secreto bancario sólo podrá realizarse por orden de autoridad legal competente.

Evitar proporcionar información, documentación o datos de operaciones realizadas por los accionistas, clientes y demás consumidores financieros de Grupo Azul a personas distintas del mismo accionista, cliente o consumidor, salvo instrucción impartida por el mismo involucrado, o por solicitud de autoridad competente, o cuando esta información sea necesaria para el cumplimiento de las funciones asignadas a un funcionario o empleado.

Está prohibido divulgar información reservada o sujeta a secreto bancario, de forma directa o indirecta, ya sea en el periodo activo de servicio como funcionario del Grupo, o después del retiro de la institución.

Administración y control de enajenación de acciones

Todos los directores y miembros de la alta gerencia que posean o que tengan acceso a información privilegiada o sujeta a reserva deberán cumplir con lo establecido con la Ley de Bancos, y responderán por la divulgación o revelación de dicha información, si se aprovechasen de la misma para su lucro personal o de terceros, todo de conformidad a la Ley.

Toda enajenación de acciones mayor del uno y diez por ciento del Capital Social del Grupo, deberá contar con la previa autorización de la Superintendencia del Sistema Financiero.

Grupo Azul deberá de conformidad a la Ley de Bancos, informar en el transcurso de los diez primeros días hábiles de cada mes las transferencias de acciones inscritas en el libro de registro de accionistas.

8. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Se considera información confidencial lo establecido en la Política de Seguridad de la Información.

Como colaboradores debemos de administrar y salvaguardar la información

de forma confidencial, responsable, segura y objetiva; aun después de terminar nuestra relación laboral con el Grupo.

Los colaboradores de Grupo Azul deberán de abstenerse de comentar con terceros, incluyendo amigos y parientes, los temas relacionados con los negocios y proyectos de Grupo Azul y en general información que sea considerada confidencial y a la que han tenido acceso con ocasión de su cargo.

Si por circunstancias especiales los colaboradores tengan que discutir sobre temas sensibles del Grupo en lugares públicos, éstos deberán actuar con la máxima discreción y prudencia, atendiendo siempre el buen criterio de lo que se puede revelar y siempre protegiendo el buen nombre y la reputación de Grupo Azul.

9. DONACIONES, CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

En Grupo Azul no se realizan contribuciones a campañas electorales ni a partidos políticos.

Las donaciones a entidades con o sin fines de lucro deberán ser autorizadas por la Junta Directiva o por el Comité que ésta delegue.

Ningún funcionario ni administrador de Grupo Azul deberá participar en actividades políticas, salvo a título personal fuera del horario laboral, evitando hacer referencias a la institución.

Contabilización y registro de operaciones

En Grupo Azul contabilizamos, registramos y documentamos adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, sin omitir, alterar o destruir ningún dato o información; de manera que los registros contables y operativos reflejen transparente y fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y los auditores internos y/o externos.

Colaboración con áreas de control

Todos los empleados de Grupo Azul colaboramos con las áreas de control y supervisión del Grupo, atendiendo sus solicitudes y facilitando con rapidez y exactitud la información que requieran, de acuerdo con sus funciones o a lo establecido en las políticas y procedimientos de las áreas de control y supervisión.

10. REDES SOCIALES

Cuando publiquemos información u opiniones en las redes sociales, como empleado de Grupo Azul, lo haremos a título personal; es decir, que no exprese ni represente la opinión de Grupo Azul. Actuaremos con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que compartimos.

No se debe publicar, en ningún caso, información confidencial de Grupo Azul, de sus clientes o empleados, ni opiniones que se puedan ser atribuidas al Grupo.

No se debe publicar imágenes, en las redes sociales, de nuestras instalaciones, que puedan atentar contra la seguridad e imagen de Grupo Azul.

Nos aseguramos de que los contenidos publicados a título personal sean consistentes con el trabajo, con los valores y los principios de Grupo Azul, evitando publicaciones con material inmoral, obsceno, deshonesto.

No se debe publicar comentarios que contengan insultos personales o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.

11. VOCEROS INSTITUCIONALES.

El Presidente, el Vicepresidente de Junta Directiva y el Director Ejecutivo de Grupo Azul o los delegados explícitamente autorizados, serán los voceros para los temas relacionados con el desarrollo de los negocios propios del Grupo; así mismo, los miembros de la Junta Directiva tienen la facultad de realizar declaraciones públicas en función del conocimiento que ellos tienen sobre las operaciones de Grupo Azul que así lo consideren conveniente.

Otros funcionarios o colaboradores no autorizados como voceros deberán abstenerse de dar declaraciones a los medios de comunicación con relación a temas propios del negocio, o al desempeño del Grupo, sus clientes, proveedores, o competidores.

Por consiguiente, sólo las personas expresamente autorizadas darán declaraciones a los medios de comunicación.

12. COMITÉ DE ÉTICA DE GRUPO AZUL

Grupo Azul cuenta con un Comité de Ética, por delegación de la Junta Directiva, encargado de supervisar y velar por el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, así como determinar las

acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares éticos.

Este Comité estará conformado por dos miembros de la Junta Directiva y el Gerente de Gestión Humana.

13. CANAL DE DENUNCIAS

Los colaboradores de Grupo Azul tendrán acceso a la Línea Ética para reportar, de manera anónima, cualquier conducta, hecho, operación o sospecha de un incumplimiento a este Código de Ética.

Los colaboradores podrán utilizar todos los canales habilitados, en adición a la Línea Ética, para reportar cualquier conducta, hecho, operación o sospecha de un incumplimiento a este Código de Ética.

A solicitud de la persona que suministra información o realice una denuncia, se mantendrá absoluta reserva sobre su identidad.

Cualquier colaborador que tome represalias en contra de otra persona por reportar cualquier conducta adversa al contenido del presente Código, será sujeta a las acciones disciplinarias establecidas, las cuales pueden incluir la terminación laboral.

14. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Toda violación a las normas y procedimientos en este Código de Ética sea de forma activa o por omisión de sus deberes, tendrá consecuencias para el colaborador que las incumpla, y se hará acreedor a la imposición de sanciones o terminación de la relación laboral, de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo de Grupo Azul y a la normativa vigente; esto no delimita que pueda haber acciones de responsabilidad civil o penal, en los casos en que lo amerite.

Además de las sanciones internas, Grupo Azul podrá, a su juicio, dar inicio a las acciones legales que le confieren las leyes de la República de El Salvador.

15. ÁREAS RELACIONADAS

Todas las áreas de Grupo Azul de El Salvador.

16. TIPO DE INFORMACIÓN

Pública Interna Confidencial Restringida

Grupo Azul 
Inversiones Financieras