



Código de Conducta y Ética

2
0
2
4

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Tabla de contenido

Capítulo I. Existencia del Código	3
1.1 <i>Objetivo</i>	3
1.2 <i>Alcance</i>	3
1.3 <i>Definiciones Clave</i>	3
1.4 <i>Responsabilidades</i>	5
Capitulo II. Valores y Principios Éticos del Grupo	5
2.1 <i>Misión</i>	5
2.2 <i>Valores</i>	6
2.3 <i>Principios Éticos</i>	6
Capítulo III. Normas y modelos de Conducta	7
3.1 <i>Generalidades</i>	7
3.2 <i>Norma de conducta personal y profesional</i>	7
3.3 <i>Norma de Conducta con grupos de interés</i>	9
3.19 <i>Confidencialidad de Información</i>	21
Capitulo IV. Responsabilidad Ambiental	22
Capitulo V. Medios para realizar denuncias	22
5.1 <i>Procedimiento de Manejo de Denuncias</i>	22
Capítulo VI. Sanciones	25
Marco jurídico	26
Capitulo VI. Control de Versiones y Control de Aprobación	27

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Capítulo I. Existencia del Código

1.1 Objetivo

Establecer los principios y normas de conducta sobre la base de los valores del Grupo, que aplican a todas las personas vinculantes que se detallan en el apartado de alcance; con el fin de asegurar un ambiente laboral bajo principios de respeto, armonía, transparencia, integridad, honestidad y, profesionalismo.

1.2 Alcance

El presente Código de Conducta y Ética es aplicable a los Accionistas, la Junta Directiva, los miembros externos de Comités, Alta Gerencia, los Proveedores, los clientes, los reguladores y los colaboradores del Grupo Financiero GMG y Subsidiarias bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, ya sea remunerado o no, dentro o fuera de las instalaciones en horario laboral y días no hábiles.

1.3 Definiciones Clave

Misión: Define cuál es la labor o actividad en el mercado hacia la que está dirigida el Grupo.

Valores: Principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas.

Código de conducta y ética: Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores, se expresan compromisos de valores, principios y políticas establecidas por el Grupo.

Accionistas: Persona física o jurídica que son titulares de una o más acciones de una sociedad.

Socio: Personas que se vinculan a una sociedad.

Junta Directiva: Equipo directivo conformado por personas con altos valores éticos y morales y amplia experiencia.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Comité de cumplimiento: Órgano de apoyo al Oficial de Cumplimiento, que las entidades supervisadas deben nombrar en forma permanente, por acuerdo de la Junta Directiva u órgano colegiado equivalente.

Colaboradores: Persona que desempeña un cargo determinado en el Grupo.

Proveedores: Persona física o jurídica que brinda servicios o productos a otra persona física o entidad.

Debida Diligencia: Es un concepto jurídico, al cual hace referencia al cuidado que debe tener una entidad hacia una persona antes de establecer un acuerdo comercial, donde se realiza un proceso mediante el cual la entidad obtiene, actualiza y conserva información de sus clientes, siendo un componente clave para la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo.

Información Confidencial: Se entiende como información confidencial los informes, documentos, directrices emitidas o comentarios relativos a procesos, métodos, estrategias, planes, proyectos, datos técnicos, de mercado, financieros, secretos comerciales, informes de desempeño e información de los colaboradores o proveedores cuya divulgación no está autorizada de ninguna manera por los accionistas de la empresa o por el gerente general.

Acoso Sexual: “Toda conducta sexual de intimidación e indeseada por quien la recibe de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos: condiciones materiales de empleo, desempeño y cumplimiento laboral, estado general de bienestar laboral.”

Legitimación de capitales (Lavado de activos): Es un proceso en el cual se disfraza la fuente ilegal, destino o uso, de bienes o fondos, los cuales mediante diversos medios son integrados a la economía de un país con el fin de darles una “apariencia legítima”.

Financiamiento al terrorismo: Es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a grupos terroristas. Aunque el objetivo principal de estos grupos no es financiero, necesitan fondos para llevar a cabo sus actividades, cuyo origen puede provenir de fuentes legítimas, actividades delictivas, o ambas.

Proliferación de armas de destrucción masiva: Son armas capaces de eliminar a un número muy elevado de personas de manera indiscriminada y

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

causar grandes daños económicos y medioambientales. Se consideran armas de destrucción masiva las nucleares, biológicas y químicas.

1.4 Responsabilidades

Comité de Cumplimiento y Desarrollo Organizacional: Encargados de la revisión y actualización anual del código de conducta y ética en conjunto.

Junta Directiva: Responsable de la aprobación para su aplicación.

Desarrollo Organizacional: Deberá incluir en las capacitaciones del personal de nuevo ingreso el Código de Conducta y Ética actualizado, a su vez debe comunicar, capacitar y evaluar periódicamente a los colaboradores del Grupo.

Jefaturas y Gerencias: Velar por el cumplimiento de lo establecido en el código por parte de sus colaboradores a cargo y tomar las medidas correspondientes en coordinación con el Departamento de Desarrollo Organizacional en caso de detectar incumplimientos.

Colaboradores: Cumplir con lo establecido en el código y denunciar cuando sea de su conocimiento algún incumpliendo del mismo.

Gerencia Desarrollo Organizacional: La Gerencia Financiera es responsable de velar por la actualización y cumplimiento de este Código. La revisión del documento se realizará al menos una vez al año o cuando se considere necesario. Una vez revisado y aprobado el código se debe publicar en el SharePoint de gestión documental del Grupo Financiero GMG.

Capítulo II. Valores y Principios Éticos del Grupo

2.1 Misión

Misión Grupo Financiero: Ser la entidad financiera no bancaria líder en el mercado costarricense, reconocida por el mejor modelo de inclusión al sistema financiero, a bajo costo con el mejor servicio y rapidez.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

2.2 Valores

Crecimiento: Una organización que brinda a todos sus colaboradores las oportunidades para mejorar en las 3 dimensiones de su vida: Profesional, personal y espiritual.

Innovación: Una organización que convierte la innovación en una forma permanente de operar; siempre persiguiendo ideas radicalmente diferentes para lograr resultados sustancialmente mejores.

Sentido de Urgencia: Consiste en la acción inmediata ante decisiones importantes.

Solidaridad: Brindar apoyo y colaboración a quien lo necesite.

Actitud positiva y Alegría: Mantener un ambiente de alegría basado en la actitud positiva ante cualquier circunstancia.

Pasión por la Excelencia: Es esa fuerza interior implacable que sale del corazón y del alma, generada por elementos más trascendentales que el dinero o metas individuales, implica ponerse metas cada vez más agresivas y que se apartan de lo razonable para otros.

Integridad: Se vive sobre el fundamento de la verdad, la transparencia y la honestidad.

2.3 Principios Éticos

Respeto a la equidad de las personas y a su diversidad: Tener un comportamiento respetuoso y equitativo hacia clientes, colaboradores, proveedores, sin discriminación por razón de sexo, origen étnico, credo, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, estado civil, estatus económico, entre otros.

Lealtad: Se debe tener lealtad hacia la entidad, a las jefaturas y sus compañeros de trabajo, a su misma vez, se tiene el deber de reportar cualquier hecho o situación que se presente y pueda llegar a afectar a la entidad.

Deber de responsabilidad: Todos los colaboradores deben ejercer sus deberes, de una manera que no exponga a la entidad a ningún tipo de riesgo

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

que se materialice tanto en pérdidas económicas como exposición negativa a nivel de reputación.

Honestidad: Actuar con honestidad en las labores diarias y administrar diligentemente los recursos que son asignados para llevar a cabo sus funciones.

Correcto uso de poderes y facultades de autorización: Las personas que se les ha otorgado poderes y facultad de autorización/aprobación y acceso a sistemas, tienen el deber de cumplir con sus funciones respetando las normativas vigentes, sin hacer abuso de sus poderes o confianza, evitando que la entidad tenga pérdidas económicas.

Ética profesional: Son todos aquellos deberes, derechos, facultades y obligaciones que tienen los colaboradores, en virtud del desempeño de sus labores dentro o fuera del Grupo.

Capítulo III. Normas y modelos de Conducta

3.1 Generalidades

Las personas vinculadas a este Código tienen la obligación de conocerlo y cumplirlo, así como el deber de colaborar para facilitar su ejecución, incluyendo la comunicación de cualquier anomalía de la que tengan conocimiento.

3.2 Norma de conducta personal y profesional

Las normas de conducta personal y profesional explican comportamientos que deben acatar las personas vinculantes tanto dentro como fuera de la entidad. A continuación, se detallan las normas de conducta a cumplir:

- En el ejercicio de sus funciones, el colaborador debe mantener una conducta profesional intachable dentro y fuera de la entidad.
- Reportar cualquier abuso de autoridad o maltrato sobre otras personas, sea que la realicen los superiores o compañeros de trabajo.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Acatar y cumplir las leyes, reglamentos internos, políticas, procedimientos y disposiciones de las autoridades competentes en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que tenga a cargo.
- Realizar las funciones con profesionalismo, integridad, honestidad, transparencia y prudencia ejecutando con toda su capacidad, conocimiento y experiencia.
- A los superiores inmediatos se debe reportar, comunicar o denunciar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de la función, ya que aquellas no deben influenciar en decisiones que afecten los negocios y/o funciones en el Grupo.
- Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento y que pudiera causar perjuicio al Grupo o constituir un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en este Código o a las leyes vigentes y aplicables al Grupo.
- Proteger las instalaciones, equipos, productos, suministros, fondos, cuentas, sistemas de información, documentos, conocimientos, datos y otros recursos propiedad de la entidad contra pérdidas, daños, mal uso, sustracciones, malversación o infracciones y demás usos inapropiados.
- Reportar cualquier actividad irregular, inapropiada o fraudulenta que atente contra los intereses del Grupo o contra los principios señalados en este código.
- Comprometerse a recibir la capacitación necesaria para mejorar en el desempeño de sus funciones.
- Aplicar todas las políticas y procedimientos establecidos internamente.
- No divulgar información confidencial e informar a la empresa sobre cualquier persona que lo esté haciendo.
- Utilizar de manera apropiada el mobiliario, edificios, equipos de cómputo o comunicación, suministros, documentación, reportes e información, y cualquier otro recurso de la empresa.
- No permitir ningún tipo de acoso u hostigamiento sexual como, por ejemplo:

Solicitud de favores sexuales que impliquen cualquier relación sentimental que desarrolle promesa implícita o expresa de trato con un colaborador debajo de mi línea de mando preferencial en la situación de empleo actual (subordinado directo o indirecto).

Amenaza implícita o expresa, física o moral, de daños o castigos en la situación de empleo actual o futura.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas.

Acercamiento corporal u otras conductas físicas de tipo sexual, indeseadas u ofensivas.

Asimismo, queda expresamente prohibido incurrir en las siguientes conductas, las cuales son consideradas graves y contrarias a los principios éticos del Grupo:

- Declaración de información financiera incorrecta o falsa.
- Participación en actividades relacionadas con la legitimación de capitales y el financiamiento del terrorismo.
- Participación en actos de fraude en cualquiera de sus formas.
- Prácticas contrarias a la competencia que afecten la equidad y transparencia del mercado.
- Actos de soborno y corrupción, ya sea de forma directa o indirecta.
- Violación de los derechos de los clientes, comprometiendo la confianza, privacidad y trato justo que debe garantizarse.

3.3 Norma de Conducta con grupos de interés

Los tratos con nuestros grupos de interés son fundamentales, especialmente los clientes internos y externos, ya que son nuestra razón de ser como Grupo Financiero, es por lo que tienen que recibir una atención excelente, por lo tanto, se detallan las normas de conducta hacia ellos.

3.4 Trato a los clientes:

- Los clientes recibirán un trato cortés y ameno, por parte de los colaboradores.
- Escuchar a los clientes y construir una relación de largo plazo basada en el beneficio de los productos y servicios que brinda el Grupo.
- Asesorar para que realicen una compra inteligente y que no comprometa su estabilidad económica.
- Ofrecer un servicio ágil y eficiente.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Entregándole el producto en el mínimo de tiempo.
- Ofreciéndole nuevas alternativas de pago cuando tenga una dificultad económica.
- Atendiéndolo urgentemente en los casos que requieran de alguna reparación de los productos que le hemos vendido.
- No discriminando a ningún cliente por su raza, orientación sexual, edad, creencias ideológicas o religiosas, discapacidad, nacionalidad.
- No participar en actos de corrupción, robo, soborno o fraude con los clientes.

3.5 Trato a los accionistas:

- Proteger sus inversiones, sean activos, marcas, clientes y ganancias.
- Hacer siempre el máximo esfuerzo para lograr obtener las metas que se encomiendan.
- Proponer a las jefaturas nuevas ideas que permitan reducir los gastos o incrementar las ventas e ingresos y la mejora de procesos.
- Presentar información completa y transparente que permita tomar las mejores decisiones.

3.6 Trato a los proveedores:

- Utilizar los criterios de calidad, rentabilidad y servicio establecidos por el Grupo para la selección de proveedores y sus productos.
- Comunicarles sobre el cumplimiento obligatorio de su parte en el respeto a este Código y a las políticas, procedimientos y controles que tiene la empresa.
- Mantener una relación equitativa, transparente y honesta.
- Evitar participar o contratar servicios publicitarios y/o promocionales asociados con la pornografía, la discriminación, y la corrupción.
- Rechazar ofrecer o recibir sobornos o pagos de dudosa legitimidad y denunciar de inmediato tales propuestas.
- No solicitar obsequios de parte de los proveedores. Asimismo, comunicarles sobre la política de obsequios que tiene establecida la empresa.
- Evitar cualquier conflicto de intereses real o aparente, o acción que me impida adoptar una decisión objetiva y favorable a Grupo Financiero Monge.
- Evitando cualquier favoritismo hacia cualquier proveedor.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

3.7 Trato a los compañeros de trabajo

- Manteniendo una relación respetuosa con todos los compañeros de trabajo.
- Reportando cualquier abuso de autoridad o maltrato sobre otras personas, sea que la realicen mis superiores o compañeros de trabajo.
- No tolerando el acoso, el cual entiendo como cualquier acción o conducta que realiza una persona sobre otra de una manera humillante, intimidante u hostil.
- Evitar discriminar a mis compañeros por su etnia, sexo, edad, nacionalidad, discapacidad, orientación sexual, ideología política o creencias religiosas.
- Denunciando inmediatamente el acoso sexual e informando a la empresa sobre aquel compañero/a de trabajo que lo realice tanto a mi persona como a otras/os.

3.8 Trato a la propiedad de la empresa

- Siendo cuidadoso con los recursos que me asignaron, evitando su pérdida, daño y/o mal uso.
- Utilizando de manera apropiada el mobiliario, edificios, equipos de cómputo o comunicación, suministros, documentación, reportes e información, y cualquier otro recurso de la empresa.
- Evitando la divulgación, publicación y/o entrega a otras empresas, instituciones y/o público en general de la información que genera y/o mantiene Grupo Monge y que sea sensible para la mantención de los intereses de la empresa.

3.9 Trato a mis colaboradores

- Manteniendo una relación de supervisión respetuosa.
- Propiciando un ambiente de trabajo alegre, sano y amigable en el que mis colaboradores puedan disfrutar, desarrollarse y tener éxito.
- Respondiendo todas las consultas que realicen mis colaboradores sobre las aplicaciones de este Código de Ética, los valores, políticas, directrices y controles establecidos por la empresa.
- Vigilando y aconsejando con respeto a mi colaborador sobre las actividades y desempeño que éste realice de acuerdo con lo establecido en este Código.
- Apoyando y asesorando a mi colaborador para que logre sus metas.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Tratándolos con respeto y no tolerando el acoso en general ni el acoso sexual en particular.

Me comprometo a informar al Comité de Ética sobre cualquier relación sentimental que desarrolle con un colaborador debajo de mi línea de mando (subordinado directo o indirecto). Esto no es razón de despido, pero el Comité de Ética tendrá la opción de reubicar al colaborador en otra posición.

3.10 Trato a mis competidores

Como miembro de Grupo Monge creo en la sana competencia, por lo que me comprometo a:

- No obtener información confidencial de mis competidores a través de pagos a colaboradores de estas compañías.
- No participar en actividades ni proporcionar recursos que dañen inapropiada o ilegalmente la operación o nombre de los competidores de Grupo Monge.

3.11 Trato con las autoridades de Gobierno

- Tratando a sus funcionarios con respeto.
- Respetando la legalidad de sus acciones que se encuentren en el contexto señalado por la ley.
- Defendiendo los intereses de la empresa de acuerdo con lo señalado por el ordenamiento jurídico.
- Velando por el cumplimiento de las obligaciones de la empresa con las entidades gubernamentales.

3.12 Manejo de información financiera y contable

- Todos los libros contables, estados financieros y registros de Grupo Financiero GMG deben reflejar las transacciones, condiciones financieras y económicas de manera completa, precisa y oportuna, por lo que me comprometo a evitar la realización de cualquier acción u omisión que ponga en duda la transparencia, integridad y veracidad de esta información.
- Toda duda sobre el registro contable de una transacción relevante deberá ser consultada de la siguiente forma:

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Si el Monto de la transacción es mayor a\$50.000 la consulta será resuelta por el director Financiero del Grupo.

3.13 Comportamiento antes la prensa y público

- Cuando me pregunten alguna información o dato de la empresa, indicaré que no estoy autorizado para brindar información y procederé a remitirlo al presidente ejecutivo del grupo o al Gerente General de país.
- En el caso de ser requerido y previamente autorizado por la empresa, como miembro de Grupo Financiero GMG me comprometo a proporcionar información precisa y veraz.

3.14 Prohibición de comportamientos que generen riesgo

Grupo Financiero GMG, considera la prohibición de comportamientos o actos por parte de sus colaboradores, que puedan dar lugar a diferentes tipos de riesgo como: reputacional, actividades ilegales, declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del terrorismo, fraudes, fuga de información confidencial, soborno, corrupción y la violación a los derechos de las demás personas.

A continuación, se detallan los comportamientos que el Grupo Financiero Monge prohíbe:

- Participar en actividades ilegales y/o atraer éstas al Grupo.
- Manipular u ocultar información conocida de previo o brindada por un cliente con el fin de obtener la aprobación de un crédito.
- El uso de las instalaciones, el equipo y demás bienes del Grupo para fines personales.
- Utilizar el nombre del Grupo, marcas y recursos en actividades que pueden atentar contra la imagen de éste.
- Participar con hecho u omisión en alguna actividad irregular que atente contra los intereses del Grupo.
- El consumo de drogas ilegales o mal uso de drogas legales que alteren el comportamiento en horas laborales o portando algún distintivo del Grupo.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Utilizar recursos o el nombre de las subsidiarias del Grupo para propaganda o promoción de alguna opción política o intereses de algún partido político en particular o alguna organización religiosa específica.
- Obtener información confidencial de los competidores por medio de pagos a colaboradores de esas empresas.
- Dar información a los competidores sobre clientes, bases de datos, sistemas, precios, programas, presupuestos o cualquier otra información que sea considerada de índole confidencial para la compañía.

3.15 Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo

Grupo Financiero GMG tiene el compromiso de velar por el cumplimiento de la Ley 8204 "*Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo*", su reglamento y normativa, así como cualquier modificación que se realice sobre la presente ley; con el fin de minimizar la probabilidad de que el Grupo sea utilizado para actividades ilícitas.

Deberes generales que deben cumplir los accionistas, directivos, colaboradores y proveedores de Grupo Monge, tanto dentro como fuera de la entidad.

- Conocer y cumplir la ley anteriormente indicada, así como cualquier tipo de regulación relacionada al tema.
- Evitar que se acepten operaciones que permitan la legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo o cualquier otro delito tipificado en la mencionada Ley.
- Atención a las operaciones que realizan los clientes, especialmente aquellos que presentan un nivel de riesgo alto, con el fin de cumplir con la debida diligencia verificando la información proporcionada.
- Prestar especial atención a la conducta de las personas que tengan relación con el Grupo, estos son: accionistas, directivos, clientes, colaboradores y proveedores, con el fin de evidenciar cualquier comportamiento sospechoso.
- Colaborar con la Oficialía de Cumplimiento en los procesos de capacitación y control que se consideren necesarios, para cumplir con la debida diligencia en cumplimiento de la ley vigente.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Ser vigilante durante el cumplimiento de las funciones, para minimizar el riesgo de que el Grupo sea utilizado para el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Si se detecta alguna actividad sospechosa se debe notificar inmediatamente y, de manera confidencial, al área de la Oficialía de Cumplimiento.
- Mantener transparencia, integridad y veracidad en las labores que se realicen tanto dentro como fuera de Grupo Monge, especialmente en la prevención de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo.
- Debo prestar especial atención a la conducta de las personas que tengan relaciones con la empresa, evadiendo a aquellas de conducta sospechosa.
- Debo conocer y dar estricto cumplimiento a la normativa legal vigente que rige la prevención del delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- Tengo el deber de cumplimiento obligatorio de colaborar en forma oportuna y eficiente con las autoridades que controlan y/o persiguen el delito de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. Igualmente debo colaborar con el Departamento de Prevención y Control de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de la empresa.

3.16 Regalías y dádivas

Los colaboradores de Grupo Financiero GMG no pueden solicitar u ofrecer ningún tipo de beneficio, invitación o regalo, provenientes de clientes, proveedores o cualquier tercera persona, como recompensa por los servicios profesionales brindados.

Se considera regalo todo objeto, viaje u otro tipo de beneficio recibido de un proveedor, compañía relacionada o cliente que no corresponda a la operación normal de las funciones.

- Si se recibe cualquier tipo regalo se debe de comunicar a la Gerencia del Departamento a la cual pertenece el colaborador y realizar la declaración del regalo, sin importar el monto o tipo de regalo.
- Si se trata de productos comestibles, se puede utilizar el regalo, una vez que realice la declaración del regalo y tenga la autorización de la

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Gerencia del Departamento. Se pueden aceptar al año 4 regalos como máximo de este tipo.

- Si se trata de productos no comestibles con un valor monetario inferior a \$50, se puede utilizar el regalo, una vez se realice la declaración del regalo y tenga autorización de la Gerencia del Departamento. Se pueden utilizar 3 regalos de este tipo al año (como máximo).
- Si se trata de productos no comestibles con un valor monetario superior a \$51, se debe realizar la declaración del regalo y entregarlo a la Gerencia del Departamento a la que pertenece el colaborador para que lo entregue al Departamento de Desarrollo Organizacional y sea utilizado en actividades de la empresa.
- Si se recibe una cantidad mayor de regalos a la establecida en este Código, se debe igualmente realizar la declaración del regalo y entregarlo a la Gerencia del Departamento para que lo entregue al Departamento de Desarrollo Organizacional y sea utilizado en actividades de la empresa.
- Siempre que el colaborador reciba productos que Grupo Financiero GMG comercializa, se considerará el valor del producto según precio lista y si es otro producto que no se comercializa en Grupo Monge se tasaré a precio de mercado.

3.17 Conflictos de Interés

Un conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales compiten, o pudiera parecer que compiten, con los intereses de la empresa; impidiendo tomar una decisión objetiva y transparente para el máximo beneficio del Grupo.

Los conflictos de interés se presentan cuando:

- Un familiar o pareja trabaja con un proveedor o competidor de la empresa.
- El colaborador tiene inversiones o intereses con un proveedor o competidor de la empresa.
- El colaborador tiene una relación familiar o entabla una relación sentimental, amorosa o cualquier vínculo de pareja con otro colaborador del Grupo que se encuentre en la misma área, sea cliente interno directo o con el que haya alguna relación jerárquica de por medio.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- El colaborador participa de cualquier manera o brinda algún servicio a cualquier persona, sociedad, empresa u otra entidad que compita con Grupo Financiero GMG.
- Utiliza información confidencial de la empresa con el fin de desarrollar negocios que compitan directa o indirectamente con Grupo Financiero GMG y que puedan generarle alguna afectación.
- Cualquier situación donde se favorezca una persona física o jurídica, interna o externa a la compañía por razones no objetivas.
- Cuando ofrezco servicios al grupo de una compañía con la que estoy ligado (asociado o de pertenencia).

En caso de presentarse cualquiera de estas situaciones de conflicto de interés, se deben de notificar inmediatamente, antes de ingresar a la compañía (en el proceso de reclutamiento), a la jefatura directa o al Departamento de Desarrollo Organizacional cuando ya sea miembro del Grupo. Las medidas a tomar se analizarán según corresponda en cada caso, buscando lo mejor para la empresa y el colaborador y en apego a la legislación laboral vigente.

En el caso de las relaciones de pareja, no habrá problema siempre y cuando no haya relación de subordinación entre un colaborador y otro, no pertenezcan a la misma área y no haya algún conflicto de interés laboral/personal entre ambos colaboradores. Estas relaciones deben de ser notificadas con honestidad a las jefaturas correspondientes, en caso de que sea notificada la relación en tiempo y forma se procederá a buscar una alternativa de traslado para alguno de los dos colaboradores involucrados, eliminando así el conflicto de interés.

3.18 Ética en el uso de la seguridad de la información

3.18.1 Recursos tecnológicos

- Naturaleza y fin de los recursos Tecnológicos
La actividad de la organización esta soportada en gran manera por recursos tecnológicos. Los medios informáticos de cualquier tipo, incluidos el correo electrónico y el acceso a internet, facilitados por la organización a sus empleados están exclusivamente dedicados a ser utilizados como herramienta de trabajo para el desarrollo de las

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

funciones profesionales encomendadas, y en consecuencia no pueden ser utilizados para fines particulares o ajenos al interés de la organización.

- Recursos tecnológicos autorizados
Los recursos tecnológicos utilizados serán exclusivamente los provistos por la dirección de tecnologías de información. No está permitida la instalación o uso de software y herramientas no autorizadas por la organización. Los Empleados únicamente podrán acceder a los sistemas informáticos a los que se esté autorizado y con las licencias oportunas.
- Sobre los equipos
Los equipos (o hardware) son el conjunto de elementos físicos o materiales que componen un sistema de información, tales como ordenadores, impresoras, monitores, etc. Los empleados son responsables por el buen cuidado del equipo asignado para sus labores y no podrán realizar ningún cambio, manipulación o modificación de estos. La instalación de nuevos equipos y cualquier mantenimiento deberá realizarse por miembros autorizados por la dirección de tecnologías de información. No está permitido trabajar con equipos que no sean provistos por la organización.
- Prevención de código malicioso
El código malicioso es cualquier tipo de software que tiene como objetivos infiltrarse, robar información o dañar una red de computadoras. Este incluye virus, spyware, entre otros. Es responsabilidad de todos los empleados la prevención de la propagación de este en la red de la organización siguiendo los lineamientos de este código y reportando cualquier incidente detectado.
- Supervisión del uso de recursos tecnológicos
Con el fin de supervisar que se cumpla con lo previsto en este Código la organización podrá acceder a y controlar todos los Medios Tecnológicos y el uso de estos, siempre de conformidad con la Ley aplicable en cada momento.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

3.18.2 Seguridad de la información.

- Información Personal y privacidad

La organización respeta la privacidad de los individuos y cumple con todas las leyes aplicables sobre recopilación, almacenamiento, uso, retención, transferencia y eliminación de información personal (incluidos los datos personales confidenciales). Deben de tomarse todas las medidas para proteger los datos personales y utilizarse únicamente con el propósito para el cual se recopilan. Los datos personales no deben ser compartidos con otras entidades salvo exista una relación legítima establecida o exista una autorización explícita de las autoridades de la organización.

- Información del Grupo

Todos los empleados deben mantener segura y no divulgar información no pública sobre la organización, como planes comerciales, condiciones del mercado e información de terceros. Dicha información solamente debe compartirse internamente en la corporación con otros empleados autorizados, es decir, que necesiten conocerla para realizar sus actividades.

- Información de empleados

Aun cuando esté autorizado, no debe acceder a la información personal de otro empleado ni utilizarla, excepto para los fines comerciales o internos correspondientes, y debe proteger la confidencialidad y seguridad de dicha información. La información de empleados es considerada restringida por lo que solo un grupo reducido de personas están autorizados a su utilización.

- Información de terceros

Debe mantenerse en forma confidencial y segura toda información que se tenga sobre la compra de productos o servicios por parte de la organización. Intercambiar esta información con la fuente incorrecta podría ofrecer tener un impacto en la competitividad.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Propiedad intelectual de terceros

Respetamos los derechos de propiedad intelectual de terceros. Los empleados no deben obtener ni usar la propiedad intelectual de terceros de formas que infrinjan las obligaciones o las leyes de confidencialidad. Está prohibido el uso, la venta o cualquier otra distribución de la propiedad intelectual que infrinja los acuerdos de licencia o las leyes de propiedad intelectual. Esta información incluye software, marcas, documentación y otra información sobre la cual tengan derechos terceros.

- Utilización de información privilegiada.

Algunos empleados tienen acceso a información confidencial sobre la organización American la cual podría tener un impacto directo sobre los resultados de la operación. Los empleados tienen prohibido usar la información interna o confidencial de la organización para obtener algún beneficio personal. Debe protegerse a la organización y sus intereses a través de una gestión responsable de la información a la que se tiene acceso.

- Información de supervisión recibida de las autoridades regulatorias

La información de supervisión recibida de nuestras autoridades regulatorias debe considerarse confidencial. Es probable que dicho material se considere de propiedad gubernamental que la organización no está autorizada a compartir ni difundir sin el expreso consentimiento por escrito. La información recibida de las autoridades regulatorias debe mantenerse segura y no debe difundirse fuera de la organización sin la autorización correspondiente. Dicha información solamente debe compartirse internamente en la organización con otros empleados autorizados a tener acceso.

- Integridad de datos, información y registros

Todos participamos en el registro de información financiera y no financiera. Creamos muchos registros con frecuencia diaria a anual. Estos incluyen gestiones de clientes, ventas, informes documentos enviados a entidades reglamentarias. Los registros telefónicos y los mensajes de correo electrónico también pueden considerarse registros

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

empresariales, los cuales siempre estarán bajo estrictas normas de seguridad. Siempre debe asegurarse de que todos los datos contengan información correcta y completa. La modificación o destrucción de información solo debe realizarse si se ha sido autorizado.

3.19 Confidencialidad de Información

Se considera que uno de los temas principales para un grupo financiero es la salvaguarda de su información y la efectiva y correcta limitación del acceso a ésta y su uso restringido. Por lo cual se dispone:

- La información no pública sobre los clientes y sus respectivas operaciones tiene carácter confidencial.
- Los colaboradores, miembros de Junta Directiva, miembros externos de Comités, analistas, ejecutivos y demás sujetos bajo cualquier modalidad de vínculo contractual, temporal o permanente, que, por razón de su cargo o de su actividad profesional, dispongan o tengan acceso a información sobre los clientes, son responsables de su custodia y de su uso apropiado. El secreto bancario es la protección y no difusión de nombres, perfiles, datos, o documentación relativa a clientes que realizan cualquier transacción con las empresas del Grupo.
- Garantizar la seguridad del acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacenan la documentación contractual y transaccional de sus clientes.
- Dar cumplimiento a las exigencias reglamentarias y legales en materia de la protección de los datos de carácter personal.
- La obligación de confidencialidad y la obligación de protección del secreto bancario alcanzan a todas las personas comprendidas en el alcance del Código. La violación del secreto bancario puede conllevar penas de prisión, multas y pago de daños y perjuicios según consta en la Constitución Política y regulaciones legales vigentes en el país. Asimismo, las excepciones a la obligación de confidencialidad y al secreto bancario están estrictamente reguladas por la ley.
- El Grupo y Subsidiarias solo revelarán información de los clientes en los siguientes casos: a) Cuando el cliente respectivo haya autorizado

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

previamente y por escrito su divulgación. b) Ante una solicitud por escrito, de los entes reguladores, o de autoridades judiciales competentes.

Capítulo IV. Responsabilidad Ambiental

- Se participará en s programas de responsabilidad ambiental que promueva la empresa.
- Se realizará el mayor esfuerzo para hacer el uso más eficiente posible de la electricidad, agua, papel y otros recursos cuyo consumo impacta en el medio ambiente.
- Se harán propuestas a los superiores que permitan disminuir el impacto ambiental que tienen las operaciones de Grupo Financiero GMG.

Capítulo V. Medios para realizar denuncias

5.1 Procedimiento de Manejo de Denuncias

5.1.1 Comité de ética

El Comité de Ética es la unidad encargada de dirigir el cumplimiento de este código en Grupo Monge.

Estas personas son seleccionadas por el presidente ejecutivo de Grupo Financiero GMG y siempre están disponibles para que cualquier colaborador, cliente, suplidor, funcionario de gobierno y público en general, con el fin de que pueda presentar una duda o denuncia relacionada con un asunto de orden ético. Las funciones de este comité son:

- Definir los lineamientos para la comunicación hacia toda la organización sobre las expectativas de Grupo Financiero GMG en el campo de la ética.
- Asegurar que las políticas y procesos de negocios se mantengan alineados con el código de ética.
- Mantener abiertas las vías de comunicación para que cualquier persona, interna o externa, pueda hacer consultas, expresar preocupaciones, denunciar incumplimientos y buscar soluciones de asuntos de tipo ético.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Investigar y analizar cada denuncia de tipo ético presentada y siguiendo los lineamientos incluidos en este código, llegar a una resolución final y definir las sanciones disciplinarias correspondientes a la gravedad de la falta.
- Establecer reuniones periódicas de seguimiento de los eventos más recurrentes o relevantes para establecer acciones correctivas.

5.1.2 Como Realiza una denuncia

En caso de realizar una denuncia la misma puede realizarla de la siguiente manera:

- Comunicarse con la Comité de Ética enviado un correo electrónico a la siguiente dirección: hagamos_lo_correcto_cr@grupomonge.com
- Un miembro del Comité de Ética o un delegado del comité se comunicarán directamente con la persona que envió la denuncia, con el objetivo de obtener más información sobre el caso.
- El Comité de Ética, a través de delegados u otros colaboradores en cada país dirigirá una investigación profunda sobre la situación reportada.
- El Comité de Ética, después de analizar cuidadosamente los resultados de la investigación tomará una resolución final sobre el caso y cuando corresponda aplicará la sanción proporcional a la gravedad de la falta.
- El Comité de Ética emitirá al menos semestralmente un informe a la Junta Directiva.
- Si por alguna razón el colaborador no se siente cómodo dirigiendo una denuncia directamente al comité de ética, se pueden seguir lo siguientes pasos:
 - o Puede contarle la inquietud a un compañero de trabajo que sea de toda mi confianza.
 - o Basado en el “Deber de informar”, esta persona deberá pasar la inquietud a cualquier supervisor o jefe que sea de su confianza. Esta persona deberá mantener el anonimato del colaborador si así lo solicito.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Basado en el “Deber de informar”, este supervisor o jefe deberá pasar la inquietud a cualquier gerente que sea de su confianza.
 - Basado en el “Deber de informar”, este gerente deberá pasar la inquietud directamente a la comisión de investigación.
- Como colaborador yo soy responsable de cumplir con todos los principios de este código de ética y de hacerme las siguientes preguntas antes de actuar: ¿Es legal?
¿Es correcto o moralmente aceptable?, ¿Cumple con los valores y el código de ética?, ¿Cómo lo vería mi familia, los clientes, los medios de comunicación, el público en general?
 - Se puede estar seguro de que Grupo Financiero GMG toma todos los reportes con la mayor seriedad y que cualquier denuncia presentada por cualquier colaborador será investigada por el Departamento de Recursos Humanos y las áreas correspondientes según sea necesario y el curso de acción apropiado será tomado, basándose en el análisis de la situación específica y en la legislación laboral vigente.
 - Grupo Financiero GMG no permitirá, en ninguna circunstancia, que otros tomen ningún tipo de represalias contra mí por haber presentado un reporte o denuncia de orden ético. Incluso Grupo Financiero GMG se compromete a sancionar de la forma más severa a cualquier colaborador que tome represalias contra cualquier persona que haya presentado un reporte de tipo ético.
 - Si hay sospecha de que algún compañero está siendo víctima de represalias por reportar un incumplimiento ético; basado en el “Deber de Informar” el colaborador está obligado a notificarlo directamente a la comisión de investigación o siguiendo los pasos anteriormente indicados cuando se tiene confianza para realizar la denuncia.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Comisión de Investigación

- Se conformará una comisión de investigación cuando se reciba una denuncia, la misma será conformada por diferentes personas de acuerdo con el tipo de denuncia recibida.
- Los miembros de la comisión de investigación tienen un compromiso Ineludible de confidencialidad y de mi anonimato.

5.1.3 Resolución de denuncias

- Una vez recibida la denuncia por parte el colaborador, la comisión de investigación se compromete a enviar la resolución en forma escrita a la mayor brevedad posible.
- Si el colaborador hace una denuncia de incumplimiento de este código que sea falsa y que tenga la intención de perjudicar a otra persona; la comisión de investigación impondrá la sanción que corresponda a la gravedad de la falta (ante la comprobación de este hecho).

Capítulo VI. Sanciones

Según la gravedad de la falta y el criterio del Comité de Ética, las sanciones aplicadas podrán ser:

- Amonestación escrita.
- Suspensión del trabajo sin goce de sueldo.
- Despido sin responsabilidad patronal.

El presidente ejecutivo, en representación de todos los accionistas de la empresa, se compromete a dar seguimiento a todos aquellos reportes que se realicen sobre algún incumplimiento a este código.

En los casos que se compruebe la veracidad de los hechos informados, se procederá a aplicar las acciones disciplinarias establecidas por la empresa.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

Marco jurídico

El presente código se rige por las normas establecidas en la legislación y regulaciones nacionales.

- Acuerdo CONASSIF 2-10. Reglamento sobre Administración Integral de Riesgos.
- Acuerdo CONASSIF 12-21. Normativa para el cumplimiento de la Ley N° 8204.
- Acuerdo CONASSIF 5-17. Reglamento General de Gestión de la Tecnología de Información.
- Acuerdo SUGEF 4-16. Reglamento sobre Gobierno Corporativo.
- Acuerdo SUGEF 18-16. Reglamento Sobre Gestión Del Riesgo Operativo.
- Acuerdo SUGEF 15-22. Reglamento sobre Idoneidad de los Miembros del Órgano de Dirección y de la Alta gerencia de las Entidades Financieras.
- Código Gobierno Corporativo.
- Constitución Política de Costa Rica.
- Código de Trabajo.
- Ley 7983 de Protección al Trabajador.
- Ley 7786. Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Decreto Ejecutivo 36948. Reglamento general sobre legislación contra el narcotráfico, actividades conexas, legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y delincuencia organizada.
- Ley 8204. Reforma a la Ley sobre estupefacientes, sustancias psicotrópicas, drogas de uso no autorizado, actividades conexas, legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.
- Ley 9449. Reforma de Ley 8204 sobre sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.
- Ley 8719 de Fortalecimiento de la legislación contra el terrorismo.
- Ley 7476. Ley contra Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia.
- Ley 7142. Ley de Promoción de la Igualdad Social de la Mujer.

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

- Ley 7600.Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.
- Ley 8968 Ley de Protección de La Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales.
- Reglamento a la Ley de Protección de la Persona Frente al Tratamiento de sus Datos Personales. N° 37554-JP.
- Lineamientos internos de la Política de Gestión de Seguridad de la Información.
- RE-GG-02 Seguridad de la Información.
- Políticas y procedimientos internos del Grupo Financiero GMG y Subsidiarias.

Capítulo VI. Control de Versiones y Control de Aprobación

Control de versiones

Número versión	Fecha aprobación	Razón del cambio	Descripción del cambio
1	Noviembre 2014	Versión Original Desarrollo Organizacional	Versión Original
1	Enero 2017	Elaboración y actualización Comité de Cumplimiento	Versión Original
1	Marzo 2017	Revisión y aprobación por Junta Directiva	Versión Original
2	Diciembre 2018	Revisión y Aprobación del Comité de Cumplimiento	Actualización Anual
2	Febrero 2019	Aprobación Junta Directiva	Actualización Anual
3	Agosto 2020	Revisión Anual Desarrollo Organizacional	Actualización Anual Sin Cambios
3	Agosto 2020	Revisión y Aprobación del Comité de Cumplimiento	Actualización Anual

	Código de Conducta y Ética		
	Macroproceso: Gobierno Corporativo	Aprobado por: Junta Directiva	Código: GCO-CD-001

3	Octubre 2020	Aprobación de Junta Directiva	Actualización Anual
4	Noviembre 2021	Revisión y aprobación de Comité de Cumplimiento y Junta Directiva	Actualización Anual
5	Marzo 2023	Revisión y aprobación de Comité de Cumplimiento y Junta Directiva	Actualización Anual
6	Marzo 2024	Revisión y aprobación de Comité de Cumplimiento y Junta Directiva	Actualización Anual
7	Marzo 2025	Revisión y aprobación de Comité de Cumplimiento y Junta Directiva	Actualización Anual

Creación y aprobación

Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
Desarrollo Organizacional	Comité de Cumplimiento	Junta Directiva en la sesión del 27 de marzo del 2025