

Código de Ética
Banco BISA S.A.
(Empresa del GRUPO FINANCIERO BISA)



DOCUMENTO APROBADO POR DIRECTORIO
SUJETO A RATIFICACIÓN DE JUNTA
EXTRAORDINARIA DE ACCIONISTAS



CONTENIDOS

1. INTRODUCCIÓN	5
2. APLICACIÓN Y ALCANCE.....	6
3. VALORES Y PRINCIPIOS	6
4. DOCUMENTOS RELACIONADOS	10
5. MEDIOS DE DIFUSIÓN	10
6. INTEGRIDAD PERSONAL.....	11
7. RELACIÓN CON TERCEROS.....	11
8. REGALOS, GRATIFICACIONES Y EVENTOS	12
9. CONFLICTOS DE INTERÉS.....	13
10. CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTE	13
11. AMBIENTE LABORAL	14
12. CONDUCTA CON COMPETIDORES	15
13. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	15
14. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.....	16
15. COMITÉ DIRECTIVO Y DE GOBIERNO CORPORATIVO.....	17
16. CANAL DE DENUNCIAS	18
17. CARTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	19

CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO

Estimados colaboradores:

A lo largo de nuestra trayectoria, Banco BISA S.A. se han caracterizado por brindar servicios de la más alta calidad. Como líder de la industria financiera boliviana, se ha esforzado siempre porque cada uno de sus colaboradores realice su trabajo con excelencia, integridad, compromiso, innovación, perseverancia, consecuencia, respeto, honestidad, responsabilidad y trabajo en equipo; formando una cultura empresarial seria y ética, sello propio que nos identifica.

Es por esta razón que a continuación, con mucho orgullo les presentamos el Código de Ética del Banco BISA S.A., empresa del Grupo Financiero BISA, el cual refleja nuestros principios y valores corporativos, buscando convertirse en la guía en materia de convivencia interna y relacionamiento con nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas, generadores de negocio, canalizadores, competencia, aliados, medios de comunicación y la sociedad en general.

El Código constituye la piedra angular de la forma de actuar y cultura del Banco BISA S.A., orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros sin dejar de lado la identidad de la Sociedad.

Trabajando juntos podremos mantener la reputación lograda, construida a través del comportamiento diario basado en el respeto a los pilares básicos del Banco BISA S.A.: visión, desafío, emprendimiento y perseverancia, logrando posicionarnos como el líder de la industria financiera en Bolivia.

Nosotros y todos los colaboradores que damos vida al Banco BISA S.A., nos comprometemos a respetar y hacer respetar la letra y el espíritu de este documento.

Los invitamos a seguir adelante con entusiasmo y energía, a vivir nuestros valores, confiando en que nuestro compromiso con el Código nos guíe en un actuar justo y honesto.

Julio César León Prado
Presidente del Directorio
Banco BISA S.A.

1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética del Banco BISA S.A., empresa parte del Grupo Financiero BISA, en adelante “el Código de Ética” o “el Código”, tiene como objetivo principal exponer el compromiso del Banco BISA S.A. en adelante “Banco BISA S. A.” o “el Banco”, de promover un comportamiento ético, en sus relaciones laborales, operaciones comerciales y, en general, en todas las actuaciones en que intervenga, sus colaboradores y/o asesores; independiente del lugar físico donde desarrollen sus actividades y funciones.

El Código de Ética, orientado a la protección de los derechos de los consumidores financieros, busca plasmar los compromisos del Banco con las buenas prácticas para con los grupos de interés y con el objetivo de facilitar su transmisión a todas las instancias y miembros del Banco, formaliza en prácticas escritas y declaradas la gestión transparente y honesta que lo caracteriza. El Código posee un conjunto de normas, que regulan el comportamiento de las personas; es decir, establece un marco ético de principios, valores y conductas, que deben regir el desempeño laboral y el comportamiento de los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores, teniendo carácter obligatorio para todos sus miembros.

El presente código permitirá mantener una línea de comportamiento para todos los colaboradores, para así proporcionar un ambiente de trabajo positivo, para que estos puedan relacionarse de la mejor forma posible con terceros, instituciones privadas y públicas y la sociedad en general.

Al no ser posible normar todas las políticas ni leyes que deben ser cumplidas, el logro de este compromiso depende de todos y cada uno de los integrantes del Banco BISA S.A.; para lo cual actuarán en todo momento con honestidad e integridad, aplicando el “buen juicio” y “criterio” en cada una de las decisiones que toman, utilizando los recursos disponibles para canalizar inquietudes, a través del sistema confidencial de canalización de consultas y denuncias dispuesto para todo el Banco.

2. APLICACIÓN Y ALCANCE

El presente Código es aplicable a los directores, ejecutivos y colaboradores, quienes deben leer, conocer y respetar en forma estricta lo establecido en el presente Código, independientemente de su nivel de responsabilidad.

El Código no tiene la intención de describir cada conducta a aplicar, ni entregar una respuesta definitiva a todas las preguntas. Ante situaciones cotidianas se utilizará el buen juicio y sentido común, tomando como guía el Código que orientará la vida en relación con los semejantes, en busca del bien común.

El Código de Ética constituye una regulación unificada y complementaria a los contratos de trabajo, al Código de Gobierno Corporativo, al Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y a las políticas específicas para cada una de las materias y funciones, las cuales son responsabilidad de cada director, ejecutivo y colaborador conocer y cumplir.

Las conductas contrarias a lo dispuesto en este Código estarán sujetas a las medidas disciplinarias que adopte el Banco, de acuerdo con la gravedad de la falta. Ello sin perjuicio de la infracción que pudiera derivarse de lo dispuesto en la legislación y de la responsabilidad civil o penal, que en cada caso sea exigible. Para estos efectos todos los directores, ejecutivos y colaboradores tienen la posibilidad de poner en conocimiento de sus jefes o de cualquiera de los integrantes del Comité Directivo y de Gobierno Corporativo, las conductas que consideren violaciones a las disposiciones de este Código.

Banco BISA S.A., se reserva el derecho de modificar el presente Código, en cualquier momento o circunstancia, lo que será oportunamente comunicado a todos sus integrantes.

3. VALORES Y PRINCIPIOS

VALORES

Calidad

La rentabilidad del Banco BISA S.A. estará fundada sobre la calidad de los negocios y no por volumen. Se esperará de todos los empleados la búsqueda incesante de oportunidades de negocios y logro de mejores resultados, ofreciendo servicios y productos innovadores y creativos con base tecnológica, buscando siempre alcanzar su máxima eficiencia y productividad, asegurando la vanguardia de la industria.

El modelo de gestión del Banco estará basado en sólidos criterios de planificación, innovación, flexibilidad y riguroso control administrativo; arraigado en preceptos de alta eficiencia, transparencia y una respuesta ágil a las demandas del mercado. El Banco trabajará sistemáticamente en el mejoramiento de sus procesos internos; en la capacitación permanente de sus recursos humanos; en la innovación tecnológica; y en la construcción de soluciones a la medida de sus clientes.

Prudencia

La sostenibilidad del Banco BISA S.A. dependerá de la responsabilidad con que se tomen las decisiones. Se esperará de todos los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores una conducta proactiva e iniciativa para la toma de decisiones racionales, cumpliendo estrictamente la normatividad, en el marco de una cultura de gestión de riesgos.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores asumirán la responsabilidad por la honesta administración de los bienes del Banco BISA S.A. que se encuentran bajo su tutela, dando cuenta de las decisiones adoptadas según las normas vigentes y aplicables, respondiendo por los resultados que involucren el desempeño de subordinados o que influyan en el ambiente organizacional.

Compromiso

El valor central del Banco BISA S.A. será el compromiso con sus clientes. Se esperará que los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores faciliten información precisa y oportuna, se esfuercen por brindar cada día un mejor servicio, cumplan con los compromisos establecidos; para así entregar valor a los clientes (internos y externos).

La cultura empresarial del Banco BISA S.A. entenderá la excelencia en servicios como una meta siempre perfectible, que combina el respaldo y solidez del Banco BISA S.A.; la entrega oportuna y efectiva de la más completa gama de productos y servicios del mercado; soluciones tecnológicas de avanzada; y una actitud corporativa de verdadera empatía y conexión con el cliente. En este sentido, Banco BISA S.A., a través de cada director, ejecutivo, trabajador y colaborador, se colocará en sintonía con las necesidades de los clientes, para prestarles la atención con excepcional calidad y calidez.

Coordinación

El trabajo en equipo será un principio básico en el Banco BISA S.A. Se esperará que todos los empleados realicen un trabajo coordinado, escuchando y resolviendo puntos de vista contrapuestos, buscando formas y mantener relaciones de cooperación permanentes entre todos sus miembros, asegurando sinergias y fortaleciendo sus ventajas competitivas.

El desarrollo de las individualidades al servicio de las capacidades grupales, concebirá las soluciones que permitirán al Banco BISA S.A. optimizar su desempeño. La cooperación es la principal herramienta al trabajar unidos. Para lograr un buen rendimiento será necesario trabajar unidos. El trabajo en equipo y espíritu de cooperación del Banco BISA S.A. estará enfocado hacia los clientes.

Integridad

La independencia de criterio se mantendrá evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas; cuidando una conducta intachable al administrar los bienes y recursos del Banco BISA S.A.; teniendo presente las limitaciones, restricciones y abstenciones en el marco de la normativa vigente.

Cualquier intento de influencia contraria a las normas y a las buenas costumbres deberá ser rechazado; en ningún caso, se permitirá que los clientes tengan motivo para creer que se hallan obligados a realizar un pago adicional al establecido.

Para proteger de rumores que pudiesen mermar nuestro buen nombre, como funcionarios del Banco BISA S.A., los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores deberán velar por su conducta personal en el ámbito social.

Innovación

La innovación del Banco es entendida como el esfuerzo constante de mejora en sus productos y servicios para el beneficio de sus clientes y usuarios

PRINCIPIOS

Trato equitativo

Banco BISA S.A. velará por sus legítimos intereses y los de sus clientes, reconociendo en la normativa vigente, la fuente principal para determinar acciones con referencia a la tarea de control y supervisión. Considerando y evaluando con objetividad toda la información pertinente; utilizando los bienes bajo nuestra tutela, exclusivamente para cumplir el cometido para el cual hubiesen sido adquiridos.

Banco BISA S.A. debe proporcionar un trato igualitario a todos los accionistas que se encuentren en las mismas condiciones, por lo tanto, es perfectamente legítimo establecer diferencias en las

prácticas o formas de relacionamiento con la sociedad por parte de accionistas en distintas condiciones, siempre que éstas no supongan el uso de información privilegiada.

Transparencia

La información disponible, escrita, verbal o digital, en el Banco se empleará con el fin específico para el cual fue desarrollada. Bajo ninguna circunstancia tendrá un destino diferente al establecido por el Banco BISA S.A. Velará así por el correcto uso de toda información, de acuerdo con los fines y objetivos trazados en el trabajo y en las normas del Banco; evitando la figuración o el beneficio estrictamente personal. De acuerdo con lo anterior, se garantizará que toda información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros, sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones para todas.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores serán responsables por el contenido de la información que emana de ellos, en el ejercicio de sus funciones.

Principio de no discriminación

Independientemente de su nivel jerárquico y condición laboral todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión, o preferencia basada en motivos de: color, sexo, religión, nacionalidad, idioma, origen social, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política u otra razón que menoscabe el libre ejercicio de los derechos de toda persona.

Profesionalidad

Cada persona tendrá derecho a su buen nombre, por lo que directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores deberán ser prudentes en expresar juicios y en el manejo de la información; respetando el derecho a la libertad de opinión.

Las sanciones denigrantes contra las personas serán evitadas, al igual que cualquier forma de acoso en el ejercicio de nuestras funciones.

Las comunicaciones internas y externas recibidas que revistan el carácter reservado serán confidenciales.

Directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores se mantendrán permanentemente actualizados para permanecer a la vanguardia en las actividades que desempeñan. Trabajarán honestamente en un ambiente que privilegia la palabra empeñada, la buena fe y el respeto mutuo, actuando con ética, disciplina, dedicación, y siempre orientados al cliente. Estimularán la utilización, en todos los aspectos, de las nuevas tecnologías y fomentarán respuestas dinámicas a las diferentes demandas del mercado.

Responsabilidad Social Empresarial

Banco BISA S.A., como empresa parte del Grupo Financiero BISA, concederá especial atención a la construcción de una relación positiva y constructiva con todos los públicos con los que se relaciona y asume el reto de la Responsabilidad Social Empresarial como uno de los pilares más sólidos de su filosofía empresarial. De esta manera respetará las leyes, normas y regulaciones que rigen tanto las actividades específicas del Banco BISA S.A. como las actividades económicas, comerciales, financieras y medio ambientales del país en su conjunto. También, el Banco BISA S.A. es consciente y cumple con todas las obligaciones emergentes de la legislación social y laboral.

4. DOCUMENTOS RELACIONADOS

El Código de Ética aplica e involucra a todos los directores, ejecutivos y colaboradores del Banco BISA S.A., formando parte integrante de sus procedimientos y políticas internas, tales como:

- Código de Gobierno Corporativo.
- Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

Banco BISA S.A. pondrá a disposición de cada director, ejecutivo y colaborador, este Código al momento de su designación y/o contratación.

5. MEDIOS DE DIFUSIÓN

A cada director, ejecutivo y colaborador que se integre al equipo del Banco, se le entregará un ejemplar del mismo al momento de la posesión del cargo.

Se mantendrá un ejemplar actualizado del Código de Ética en la intranet de la sociedad.

Los actuales y futuros directores, ejecutivos y colaboradores del Banco deberán confirmar la recepción y lectura del documento, a través de la firma de la “Carta de Compromiso” y “Confirmación de Recepción” del presente Código.

Los funcionarios de la compañía deberán leer el Código anualmente y firmar una “Confirmación Anual”. El Banco deberá capacitar al menos anualmente a todos sus funcionarios acerca del presente Código y transmitirles sus valores y principios.

Cualquier situación que se aparte de lo expresado en el Código y que el director, ejecutivo o colaborador crea que debe dejar constancia o darla a conocer, deberá ser comunicada al

Comité Directivo y de Gobierno Corporativo y ser declarada, junto a la “Carta de Compromiso y Confirmación de Recepción” o la “Confirmación Anual”.

6. INTEGRIDAD PERSONAL

Los directores, ejecutivos y colaboradores del Banco BISA S.A. deben mantener en todo momento, un comportamiento ejemplar. El Banco exige respeto a la dignidad humana de todos sus directores, ejecutivos y colaboradores y de éstos, una conducta honesta y responsable en todos los ámbitos del quehacer diario. Esta conducta debe prevalecer en cualquier circunstancia. Un actuar inadecuado no es justificable, aun cuando se haga bajo pretexto de un beneficio para la propia empresa.

Los directores, ejecutivos y colaboradores deben abstenerse de realizar declaraciones públicas por cualquier medio de comunicación o redes sociales o realizar actos que impliquen un comportamiento indecoroso o difamatorio y que dañen a terceras personas.

7. RELACIÓN CON TERCEROS

La relación entre los directores, ejecutivos y colaboradores del Banco BISA S.A. con terceros, debe mantenerse bajo estricta independencia y de acuerdo con el interés social. Esto significa no asumir ningún tipo de compromiso ni parcialidad con respecto a un tercero; debiendo siempre privilegiar parámetros de utilidad, calidad, oportunidad y presupuesto, favorables para la sociedad.

La elección de terceros siempre deberá estar basada en criterios técnicos, profesionales, éticos, y en las necesidades del Banco, debiendo elegir sus propuestas por medio de factores objetivos, tales como competencia, oportunidad, precio y calidad. Los procedimientos de selección deberán ser transparentes, establecidos con anterioridad a la selección y demostrables ante las instancias superiores del Banco BISA S.A. Debe evitarse el hacer negociaciones con terceros sobre las cuales exista alguna duda razonable respecto de su probidad o principios éticos.

Banco BISA S.A. buscará terceros que tengan buena reputación en el mercado, no sólo en el ámbito financiero sino además en temas acerca de la relación con sus funcionarios.

La decisión de optar por un cliente y/o colaborador por sobre otro, está determinada por la proyección de los mejores resultados para el Banco BISA S.A. y los procesos establecidos internamente.

En la selección de terceros se priorizará siempre la integridad y reputación comercial de los mismos, la relación precio - calidad y el cumplimiento de las fechas de entrega, entre otras condiciones.

Banco BISA S.A. no toma ventaja de los terceros con los que trabaja, ni emplea la influencia financiera del Grupo BISA, en perjuicio de los mismos. La relación con terceros estratégicos se basará en el respeto mutuo, la objetividad y la honestidad.

Banco BISA S.A. efectúa todas las transacciones con terceros regido por lo establecido en los contratos vigentes y siempre sobre la base del marco legal, protegiendo la información personal, financiera y comercial que ellos proporcionen.

No está permitido imponer unilateralmente precios o demás condiciones (plazos, descuentos, acceso a información) a un tercero, ni obtener ningún tipo de provecho usando la influencia financiera del Banco o del Grupo Financiero BISA del que es parte.

8. REGALOS, GRATIFICACIONES Y EVENTOS

Banco BISA S.A. y sus directores, ejecutivos y funcionarios no deben ofrecer o dar regalos a funcionarios públicos (nacionales o extranjeros) y/o privados, así como recibirlos por parte de los mismos, cuando dichos regalos pudieran ser razonablemente percibidos como incentivos o compromiso, o cuando tal acción pudiera incomodar o afectar la buena imagen y reputación del Banco.

Sin embargo, se podrán aceptar o dar regalos cuando tal acción por su naturaleza sea entendida como una gentileza o acción de marketing y no como un incentivo, y en todo caso hasta con un límite máximo de Bs1.500.- (Un mil quinientos 00/100 bolivianos).

De acuerdo con las políticas y estrategias de marketing del Banco, a nombre de éste se puede hacer entrega de obsequios y regalos corporativos a terceros. Estos deben representar adecuadamente la imagen corporativa del Banco y su destino corresponde exclusivamente a los clientes o proveedores.

Debe cuidarse que al hacer invitaciones a cenas o eventos con motivo de asuntos de trabajo estas no impliquen o puedan ser entendidas como un compromiso, una influencia indebida o que por su carácter, naturaleza o frecuencia, ello pudiera ser interpretado como la voluntad deliberada de afectar la independencia, imparcialidad o criterio de terceros.

En el caso de ser invitado a una cena, evento o viaje, debe cuidarse que tal hecho no sea interpretado o afecte la independencia de la persona miembro del Banco.

Banco BISA S.A. se declara contrario a influir sobre la voluntad de personas ajenas a la compañía para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus empleados.

En caso de duda sobre estas materias, se deberá consultar con el Comité Directivo y de Gobierno Corporativo.

9. CONFLICTOS DE INTERÉS

Banco BISA S.A. depende de la confianza de sus clientes, proveedores, colaboradores, accionistas y público en general, siendo los casos de conflictos de interés, riesgos potenciales a su reputación empresarial; por lo que directores, ejecutivos o colaboradores tienen el deber de informar toda situación que sea, parezca, o pudiera convertirse en un potencial conflicto entre los propios intereses y los del Banco.

No se deberá tomar parte en ninguna decisión financiera o comercial cuando pudiera presentarse un conflicto de interés. En caso que los funcionarios tengan dudas acerca de una relación con algún cliente proveedor y/o colaborador en particular, deberán exponer la mencionada situación ante el superior inmediato; además, anualmente formalizarlo en la “Confirmación Anual” que deberá ser suscrita.

Para el caso de los ejecutivos principales y directores, se seguirá el procedimiento previsto en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.

No se mantendrá una relación social con los clientes, proveedores y colaboradores, si dicha relación pudiera simbolizar algún tipo de conflicto de interés. Queda expresamente prohibido recomendar o solicitar trabajo a clientes, proveedores y colaboradores, para un familiar o amigo.

10. CALIDAD DE ATENCIÓN A CLIENTE

Banco BISA S.A. velará porque los consumidores financieros gocen de los siguientes derechos:

- Al acceso a los servicios financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, color, religión o identidad cultural o cualquier otra causa.
- A recibir servicios financieros en condiciones de calidad, cuantía, oportunidad y disponibilidad adecuadas a sus intereses económicos.
- A recibir información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible, oportuna y accesible de las entidades financieras, sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que ofrece.
- A recibir buena atención y trato digno con calidad y calidez de parte de los directores, ejecutivos y funcionarios, debiendo éstas actuar en todo momento con la debida diligencia.
- Al acceso a medios o canales de reclamo eficientes, si los productos y servicios financieros recibidos no se ajustan a lo dispuesto en los numerales precedentes.
- A la confidencialidad, con las excepciones establecidas por Ley.
- A efectuar consultas, peticiones y solicitudes.

- Otros derechos reconocidos por disposiciones legales y reglamentarias.

11. AMBIENTE LABORAL

Banco BISA S.A. velará por mantener un ambiente laboral adecuado, debiendo a tal efecto considerar las siguientes pautas de conducta ética:

- Que los derechos individuales sean legítimos y respetados y siempre compatibilizados con el bienestar colectivo.
- Garantizar a sus empleados un ambiente de trabajo adecuado, apuntando a la seguridad, higiene, salud y bienestar.
- Suspender la realización de actividades en caso de que haya situaciones en que su vida y/o integridad física y la de sus colegas de trabajo se encuentren en riesgo grave e inminente, comunicando el hecho inmediatamente a su superior jerárquico.
- Que los funcionarios o colaboradores, en el ejercicio de sus actividades, preserven el patrimonio de la empresa, traducido en términos de equipamiento, materiales, información tecnológica y estrategias operacionales.
- Abstenerse a dar tratos impertinentes, irrespetuosos o altaneros, a no atropellar bajo ningún concepto los derechos de sus compañeros de trabajo que puedan generar un ambiente de cualquier tipo de discriminación o racismo.
- No importunar o realizar sugerencias o insinuaciones que estén fuera del marco de educación, moral y respeto que se espera de todos los empleados.
- Asumir la correspondiente responsabilidad por sus actos y los de sus subordinados y no echar la culpa a otros por sus errores.
- Evitar prejuzgar la culpabilidad o negligencia en el desempeño de otros empleados, constituyéndose más bien en ejemplo de equidad y justicia.
- Cumplir con lo que se pregona y se exige de los demás.
- Mantener las mejores relaciones con los compañeros de trabajo y actuar permanentemente con espíritu de grupo, fomentando la más amplia comunicación.
- Abstenerse de utilizar su posición jerárquica para solicitar favores o la realización de tareas para provecho personal.
- Compartir sus conocimientos con todos aquellos que los precisen o soliciten.

12. CONDUCTA CON COMPETIDORES

Banco BISA S.A. promueve y respeta la libre competencia, lo que no solamente constituye una sana práctica de negocios, sino un valor fundamental que debe gobernar todos los ámbitos de su quehacer. La competencia estimula la eficiencia y la creatividad, permitiendo además establecer relaciones justas y equitativas con quienes se mantienen relaciones comerciales. El relevar cualquier información que no sea de conocimiento público podría perjudicar al Banco en temas tales como planes de negocio, información financiera, bases de datos, etc.

Banco BISA S.A. basa sus relaciones en principios éticos, sustentados en la buena fe, confianza mutua, lealtad comercial y profesionalismo, atributos esperados en toda economía de libre mercado.

Nuestra cultura empresarial, bajo ninguna circunstancia acepta o apoya cualquier tipo de acción u omisión que pueda presuponer una limitación a la defensa de la competencia leal.

Nuestra forma de hacer negocios es contraria al abuso en el ejercicio de posiciones dominantes en el mercado con el objetivo de fijar precios de compra o venta, o establecer condiciones de comercialización, tales como imponer en una venta la de otro producto, u otros abusos semejantes.

Buscamos crear relaciones basadas en la buena voluntad, por lo que consideramos impropia cualquier tipo de expresión dirigida a desacreditar o ridiculizar a nuestros competidores. Tampoco aceptamos ninguna conducta que persiga influenciar o inducir a nuestros clientes, proveedores, o colaboradores a infringir los deberes contractuales adquiridos con nuestra competencia.

Debido al tipo de negocios que realiza nuestra empresa, es necesario contar con información sensible para la toma de decisiones. Dicha información deberá ser obtenida cumpliendo siempre la legislación vigente.

13. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La información corporativa es uno de los activos más valiosos del Banco BISA S.A. por lo que su administración y manejo debe ser responsable, seguro, objetivo y de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente y las políticas internas.

Todas aquellas personas que tengan legítimo acceso a información deben procurar que ésta no sea divulgada sin autorización y cuidarla de quien no debe acceder a ella.

Transparencia

La información que Banco BISA S.A. prepara y entrega a sus accionistas, autoridades u otros grupos de interés será completa, objetiva, precisa, oportuna y clara, garantizando tanto la satisfacción y protección de los intereses de nuestros accionistas como el cumplimiento de las

exigencias legales. Para cumplir con los requisitos anteriormente mencionados, en Banco BISA S.A. no aceptamos la adulteración o tergiversación de ninguna información que circule dentro de la compañía y/o se difunda al exterior del Banco.

Banco BISA S.A. establecerá relaciones de comercio transparentes. De ninguna manera se ocultará a sus consumidores financieros la situación financiera y legal en que se encuentre. El ocultamiento de información hará solidariamente responsables a los administradores por las obligaciones que contraigan y los perjuicios que ocasionen.

Confidencialidad de la información

Los directores, ejecutivos y colaboradores mantienen en estricta reserva toda la información del Banco BISA S.A. o del Grupo Financiero BISA a la que tengan acceso.

En principio, toda la información que obtenga ejerciendo el cargo que se le confía, deberá ser considerada como confidencial. Esta información puede incluir desde transacciones financieras, estrategias de precios, temas relacionados con publicidad o promociones, hasta las propias negociaciones con clientes, proveedores y colaboradores entre otros. No pudiéndose divulgar ningún tipo de información confidencial.

Quienes abandonen la sociedad se comprometerán a devolver toda la información confidencial corporativa y a no difundir información estratégica, comercial o financiera que pueda dañar la reputación o la ejecución de los negocios del Banco.

Al desempeñar sus funciones los colaboradores tendrán acceso a información a la que no accede el público general, es decir, información considerada como confidencial. Esta incluye información relacionada a terceros y funcionarios activos o ex funcionarios u otras entidades con los que el Banco mantiene o mantuvo relaciones en algún momento. Los colaboradores nunca deben comentar esta información con otras personas ajenas al Banco o con otros miembros del personal que requieran conocerla, a no ser que cuenten con autorizaciones expresa de su superior.

Tampoco se debe utilizar esta información interna para cualquier propósito ajeno a las actividades de la sociedad o del Grupo Financiero BISA.

14. RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

Conforme con el artículo 185 ter. del Código Penal, el artículo 42 del Decreto Supremo N.24771 de 1997 y el Decreto Supremo 910 de 2011, que establece la responsabilidad administrativa de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos y financiamiento del terrorismo y/o delitos precedentes; el Banco podrá ser civil y administrativamente responsable por la comisión de los delitos señalados en el referido artículo 185 ter. del Código Penal, además de la responsabilidad penal por parte de los directores, ejecutivos, funcionarios y colaboradores dentro del ámbito de sus funciones.

En consideración a lo anterior, Banco BISA S.A. prohíbe expresamente cualquier conducta que pueda dar lugar a la imputación de carácter administrativo de la sociedad bajo al artículo 185 ter. del Código Penal, el artículo 42 del Decreto Supremo N.24771 de 1997 y el Decreto Supremo 910 de 2011 por los actos cometidos por quienes realicen actividades de administración o supervisión y cualquier trabajador del Banco BISA S.A, interno o externo que lo represente.

Asimismo, se incluyen las personas naturales que estén bajo la dirección y supervisión directa de alguno de los sujetos mencionados anteriormente y en general todo trabajador de Banco BISA S.A.

15. COMITÉ DIRECTIVO Y DE GOBIERNO CORPORATIVO

El Comité Directivo y de Gobierno Corporativo del Banco BISA S.A. es el órgano de control interno que tiene por objeto velar por el cumplimiento de las reglas del Código de Ética y además normativa complementaria, el establecimiento y desarrollo de los procedimientos necesarios para el cumplimiento de este Código.

Con relación a la aplicación del presente Código, el Comité Directivo y de Gobierno Corporativo contará con las siguientes funciones:

- Conciliar las controversias relacionadas con el Código de Ética.
- Velar por el cumplimiento del Código de Ética, valores y principios fundamentales del Banco BISA S.A.
- Mantener actualizado el Código de Ética.
- Promover la difusión del Código de Ética.
- Recibir las denuncias relacionadas a los incumplimientos del Código de Ética, resolverlas y proponer al Directorio sanciones ante incumplimientos, entre otras medidas correctivas, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo.
- Recibir y coordinar las acciones a seguir para la investigación de las denuncias recibidas por los distintos canales establecidos por el Banco.
- Dictaminar en tiempo y forma sobre las denuncias recibidas, respetando los derechos de los directores, ejecutivos y colaboradores, especialmente el derecho a ser oídos, a defenderse adecuadamente y a que la resolución que se dicte esté fundada.
- Tomar conocimiento y resolver acerca de los conflictos de interés y recomendar que se investiguen los actos y/o conductas sospechosas.
- Sesionar de manera periódica y registrar en actas cada sesión.

Todo director, ejecutivo y colaborador podrá, a través de cualquiera de los integrantes del Comité Directivo y de Gobierno Corporativo, mediante correo electrónico, cartas o personalmente, hacer

consultas o entregar información respecto del incumplimiento de este Código, las cuales en todos los casos deberán ser tratados con absoluta confidencialidad y reserva.

16. CANAL DE DENUNCIAS

Como apoyo a nuestro Código de Ética implementamos una serie de canales que fueron diseñados para presentar situaciones que pueden “parecer” o “ser” violaciones al presente código, al Código y al Reglamento de Gobierno corporativo o a las políticas del Banco BISA S.A. en este ámbito.

Nos comprometemos a proveer a nuestra gente y a terceros en general, una manera segura de reportar comportamientos inadecuados, violaciones reales o sospechas de violación de las leyes aplicables, reglas y regulaciones.

Las denuncias deberán ser responsables y serán tratadas con total confidencialidad y podrán ser realizadas de manera anónima. Sin embargo, alentamos a nuestros colaboradores a asumir la responsabilidad de forma de garantizar la seriedad de la denuncia y su seguimiento eficaz.

Toda represalia contra un colaborador que presente un problema con honestidad, constituye una violación al presente Código. Asimismo, se considerará como violación del documento la acusación falsa con conocimiento, el engaño a los investigadores o la negación a cooperar en una investigación relacionada con una falta a este Código.

Este canal debe usarse, por los directores, ejecutivos y colaboradores de Banco BISA S.A. cuando exista una sospecha fundada o certeza de ocurrencia de algún hecho que reporte serias contravenciones o pueda violar procedimientos referidos en este Código u otras políticas y procedimientos sobre Gobierno Corporativo, el Código y el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo del Banco, éstos deben ser reportados por medio de los canales de denuncias, a través del correo electrónico dispuesto a través de la página web corporativa.

La investigación y resolución de los casos que se denuncien serán de responsabilidad del Comité Directivo y de Gobierno Corporativo del Banco; asegurando que cada denunciante se informe apropiadamente del seguimiento del caso.

La violación de lo establecido en el presente documento y sus políticas, podrá resultar en acciones correctivas y/o incluso la terminación anticipada del contrato, el cobro de daños y perjuicios y/o la presentación de cargos legales; siguiendo las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo para los directores y ejecutivos y para los demás funcionarios y funcionarios en el Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de Trabajo del Estado Plurinacional de Bolivia. En los casos que corresponda se reportará a las autoridades para que éstas actúen debidamente.

17. CARTA DE COMPROMISO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

“Dejo constancia que he leído el Código de Ética del Banco BISA S.A. y que comprendo la importancia y el contexto de las reglas aquí contenidas. Entiendo que su cumplimiento es obligatorio para todas las personas del Banco y que al cumplir con el Código de Ética, estoy contribuyendo a crear un mejor ambiente de trabajo en el cual podemos sentirnos orgullosos y crecer como personas y profesionales.

Manifiesto que estoy en cumplimiento con los estándares de conducta aquí establecidos, y en todo caso, ante cualquier duda, me comprometo a consultar al Comité Directivo y de Gobierno Corporativo respecto a la interpretación y aplicación de las normas y políticas incluidas en este Código.

Firma: _____

Nombre completo: _____

Lugar y fecha: _____