





Código de Ética y Normas Internas de Conducta

Consejo de Administración
Gerencia General Fiduciaria

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

Contenido

1.0	OBJETIVO.	5
2.0	ALCANCE.....	5
3.0	GENERALIDADES.	5
3.1	Políticas Generales.....	5
3.2	Control de aplicación del código.	7
3.2.1	La Comisión de Ética y Conducta.	7
3.2.2	La Alta Gerencia.....	7
3.2.3	La Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración.	7
3.2.4	El Oficial de Cumplimiento PLAFT.....	7
3.2.5	El Supervisor del área.	7
3.2.6	Todos los colaboradores.	8
3.3	Principios Éticos Generales de Conducta.	10
3.4	Pautas Generales de Conducta.	12
3.4.1	Sobre las Relaciones con los Clientes.....	12
3.4.2	Sobre las relaciones interlaborales.....	18
3.4.3	Sobre las relaciones con la Institución.....	21
3.4.4	Sobre las Relaciones con Proveedores.....	29
3.4.5	Sobre la normativa y legislación vigente.....	30
3.5	Del Régimen Sancionador.	31
3.5.2	Procedimiento Disciplinario.	31
3.5.3	Clasificación de las faltas.....	33
4.0	DOCUMENTOS RELACIONADOS (REFERENCIAS).	40
5.0	REVISIONES.	40
6.0	GLOSARIO DE TÉRMINOS.	40

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

CARTA DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO

En la Fiduciaria La Nacional nos enorgullece trabajar para construir un mejor futuro para las familias y las empresas, a través de un comportamiento íntegro sustentado en principios, valores y normas de buen gobierno corporativo.


En el año 2021, nuestra institución realiza importantes cambios para robustecer las disposiciones de Buen Gobierno, con un nuevo Consejo de Administración conformado por consejeros independientes y ejecutivos con amplia trayectoria en el sector financiero, fiduciario y empresarial, lo que propicia establecer en la declaración de nuestro Consejo de Administración los Principios y Valores Éticos que normarán su conducta, de conformidad a las mejores prácticas nacionales e internacionales sobre transparencia y buena gobernanza.

Con la aprobación de su Reglamento Interno en el año 2018, así como el Código de Gobierno Corporativo, la Política Anticorrupción y Antisoborno, Política de Conflicto de Intereses y la Política de Operaciones con Partes Vinculadas, los cuales definen e incluyen ciertas actuaciones, comportamientos y principios éticos, alcanzando no solo a colaboradores, sino al Consejo de Administración y relacionados de la Fiduciaria, quedando, en consecuencia, formalizado como el Código de Ética y Conducta.

El Código de Ética y Conducta es producto y base de nuestra cultura organizacional y marco de referencia de nuestro actuar dentro y fuera de la empresa y nos orienta a tomar decisiones correctas en apego a nuestros valores. Les invito a leerlo, interiorizarlo y consultarlo permanentemente, ya que su cumplimiento reforzará la reputación de la Fiduciaria La Nacional y la confianza que en nosotros han depositado nuestros accionistas, clientes y la sociedad.


Un cordial saludo.

Rafael Román Dickson Morales
Presidente del Consejo de Administración

Fiduciaria La Nacional 	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

Valores

- Integridad
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo
- Servicio al cliente
- Compromiso
- Empatía

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

1.0 OBJETIVO.

El propósito del presente Código de Ética y Conducta es definir los ejes de actuación, los comportamientos y principios éticos que deben regir a La Fiduciaria La Nacional, sus accionistas, miembros del consejo de administración, representantes legales, gerentes, ejecutivos y colaboradores así como las personas que directa o indirectamente estén relacionados con ella, quienes deberán velar por la protección de los intereses de sus clientes, entendiendo por tales todas las personas físicas o jurídicas que contraten con el fiduciario, ya sea en calidad de fideicomitentes, fideicomisarios y/o tenedores de valores de fideicomiso.

Este código recoge un compendio de principios éticos y normas de conducta que han de estar presentes en cada momento en la actuación, tanto dentro como fuera, de La Fiduciaria La Nacional.


2.0 ALCANCE.

Este Código abarca a La Fiduciaria La Nacional, sus accionistas, miembros del consejo de administración, representantes legales, gerentes, ejecutivos y colaboradores, así como las personas que directa o indirectamente estén relacionados con ella, a partir de ahora denominados “Sujetos del Código” sin excepción, con el propósito de regular todo lo relativo a las normas de conducta profesional en todos los centros de trabajo y ámbito de actuación de la institución, así como la incidencia o repercusión que tal conducta pueda tener para preservar siempre la confianza de los clientes y relacionados de La Fiduciaria La Nacional.

3.0 GENERALIDADES.

3.1 Políticas Generales.

- 3.1.1 Los accionistas, miembros del consejo de administración, representantes legales, gerentes, ejecutivos y colaboradores de La Fiduciaria La Nacional, así como las personas que directa o indirectamente estén relacionados con ella, tienen la obligación de conocer el *Código de Ética y Normas Internas de Conducta*, así como de llevar a cabo las actividades en las que interviene, acorde con las disposiciones establecidas. Asimismo, es obligación colaborar para su implementación en la institución; incluyendo la comunicación de denuncia, verbal o por escrito, de cualquier incumplimiento a las reglas allí contenidas o hecho que pudiera parecerlo, de modo que puedan ser esclarecidas y tratadas de la manera más idónea.
- 3.1.2 Para facilitar el cumplimiento y conocimiento del Código, se realizan acciones formativas y comunicaciones instructivas sobre su contenido. Asimismo, se encuentran disponibles diversos canales de denuncias y de consulta confidenciales, a través de los cuales se pueden presentar dudas sobre su interpretación o aplicación práctica y denunciar posibles vulneraciones.


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.1.3 Los canales de denuncias y consultas son accesibles a todos los Sujetos del Código. Así mismo, se promoverá que las personas que se relacionen con la Entidad, hagan uso del mismo, de ser necesario.
- 3.1.4 A estos efectos, los canales disponibles de acceso a todos los Sujetos del Código serán los siguientes:
- **Para vulneraciones a las disposiciones de nuestro *Código de Ética y Normas Internas de Conducta*:**

Correo electrónico: Info@fidulanacional.com.do
Teléfono: (809) 985-6640
 - **Para prácticas corruptas, vulneraciones de controles de cumplimiento regulatorio y PLAFT:**

comunicacioncumplimiento@asociacionlanacional.com.do
 - **Para asuntos relacionados a reporte de operaciones inusuales o sospechosas de LAFT:**

comunicacioncumplimiento@asociacionlanacional.com.do
Teléfono: (809) 688-3361 las extensiones 2027 y 2023.
- 3.1.5 Las denuncias serán evaluadas mediante un procedimiento transparente y objetivo, protegiendo en todo caso la confidencialidad del denunciante.
- 3.1.6 Fiduciaria La Nacional prohíbe estrictamente cualquier represalia contra quien, de buena fe, utilice los canales de denuncias para comunicar hechos o situaciones contrarias a la ética e integridad definida en el Código.
- 3.1.6.1 Estos canales también podrán ser utilizados en caso de que exista alguna duda respecto de las disposiciones establecidas en este Código, así como, preocupación sobre actividades o conductas contrarias a la ética e integridad.
- 3.1.7 Los Sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocados para el adecuado entendimiento del presente *Código de Ética y Normas Internas de Conducta*.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.2 Control de aplicación del código.

3.2.1 La Comisión de Ética y Conducta.

3.2.1.1 Evaluará las denuncias recibidas por los distintos canales, según corresponda, así como las infracciones graves y muy graves que cumplan con las características indicadas en su Reglamento para decidir sobre la imposición de sanciones, por el incumplimiento, vulneraciones o inobservancias a las normas establecidas en el Código, llevada a cabo por un Sujeto del Código, una vez agotado el proceso de investigación y verificadas las evidencias, garantizando que se cuente con pruebas fehacientes.

3.2.2 La Alta Gerencia.

3.2.2.1 Conocerá los casos elevados por la Comisión de Ética y Conducta a través de su secretario, conforme las causales establecidas en su reglamento interno para fines de toma de decisión sobre la interposición de la sanción o descarte del hecho y escalar al Comité de Cumplimiento de la Alta Gerencia, cuando corresponda.

3.2.3 La Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración.


3.2.3.1 Gestionará la difusión del contenido del presente Código a los Sujetos del Código y velará por el cumplimiento y aplicación del régimen sancionador. Asimismo, informará semestralmente al Comité de Cumplimiento de la Alta Gerencia sobre el cumplimiento y/o violaciones a las normas de los Sujetos del Código, así como de las acciones disciplinarias aplicadas.

3.2.4 El Oficial de Cumplimiento PLAFT.

3.2.4.1 Informará al Comité de Cumplimiento de la Alta Gerencia, así como a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional, los incumplimientos a la normativa vigente y vulneraciones al Código de Ética y Conducta o a las políticas y procedimientos relacionados a la prevención del lavado de activos, financiamiento del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, de los cuales hayan tenido conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

3.2.5 El Supervisor del área.

3.2.5.1 Velará por el cumplimiento de conducta definida en el presente código por parte de sus colaboradores. Implementará las medidas disciplinarias que sean de su competencia, a las violaciones e inobservancias deberá comunicar a la

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				


Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración las vulneraciones al código tipificadas como leves (por escrito), graves y muy graves, para la implementación de las acciones correspondientes de conformidad con este código y el procedimiento de aplicación que corresponda.

3.2.6 **Todos los colaboradores.**

- 3.2.6.1 Conocerán, acatarán, cumplirán, colaborarán y comunicarán adecuadamente los aspectos relacionados al *Código de Ética y Normas Internas de Conducta* de la Fiduciaria La Nacional.
- 3.2.6.2 Los Sujetos del Código que incumplan con las disposiciones contenidas en este Código, serán pasibles de los procedimientos disciplinarios que correspondan conforme las medidas establecidas en este documento.


3.2.7 **Consejo de Administración.**

- 3.2.7.1 Teniendo en cuenta la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, el Consejo de Administración de La Fiduciaria La Nacional, entre otros aspectos y sin perjuicio de las demás responsabilidades contenidas en normas internas o externas, deberá:
 - 3.2.7.1.1 Dar ejemplo sobre la aplicabilidad de los principios éticos del presente Código, tanto en las relaciones internas como en las actuaciones frente a terceros.
 - 3.2.7.1.2 Observar constantemente el cumplimiento de este Código por parte de los funcionarios a cargo y del resto de los colaboradores.
- 3.2.7.2 **Conflictos de intereses.** Los Miembros del Consejo de Administración deberán guardar en su actuación un comportamiento ético en su conducta, acorde con las exigencias legales y conforme a los valores de La Fiduciaria La Nacional y de este Código. Los miembros del Consejo que tengan algún tipo de vínculo familiar, personal, laboral, comercial, empresarial o económico respecto de alguna de las decisiones o posiciones a adoptar por el Consejo, deberán abstenerse de participar en las votaciones e informar o revelar la misma. Las reglas sobre salvamento de voto y prevención de conflictos de intereses serán establecidas por el Consejo de Administración en el Reglamento Interno y en las políticas de conflictos de intereses que sean adoptadas. El procedimiento para la información y abstención se regirá conforme a lo establecido en el *Reglamento Interno del Consejo de Administración* (Deliberación, toma de decisiones y actas). A estos fines, se entenderán como situaciones de conflicto

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

de intereses aquellas contenidas en el *Reglamento Interno del Consejo de Administración*.

- 3.2.7.3 Los miembros del Consejo de Administración no podrán valerse de su posición en dicho órgano para obtener una ventaja patrimonial, ni aprovechar en beneficio propio o de terceros, oportunidades de negocios de las que haya tenido conocimiento como consecuencia de su actividad como miembros del Consejo de Administración, ni podrán actuar en perjuicio de clientes o proveedores de bienes y servicios relacionados al área de actividad del miembro del Consejo de Administración. De igual forma, no podrá beneficiar directa o indirectamente, a personas a él relacionadas por familiaridad o parentesco, a no ser que la oportunidad de negocio haya sido previamente ofrecida a La Fiduciaria La Nacional y ésta desista de explotarla y su aprovechamiento por parte de un miembro del Consejo de Administración o sus relacionados, sea expresamente autorizado por este.
- 3.2.7.4 De acuerdo con el Reglamento Interno del Consejo de Administración, todos sus miembros tendrán la obligación y el deber de impulsar los legítimos intereses de la Fiduciaria La Nacional. No se deberá tomar ventaja personal que con motivo del cargo sea conocida, mediante el uso de propiedad, información o de su posición en la Fiduciaria La Nacional.
- 3.2.7.5 Asimismo, los miembros del Consejo de Administración estarán sujetos a la obligación de revelar aquellas informaciones legal y regulatoriamente consideradas relevantes, tanto sobre situaciones personales o profesionales, en particular aquella información requerida en las Declaraciones Juradas vinculadas al cargo y propias del proceso de idoneidad y adecuación aplicable. Toda convención entre La Fiduciaria La Nacional y uno de los miembros del Consejo de Administración deberá ser sometida a autorización previa de dicho órgano.
- 3.2.7.6 En caso de surgir o existir cualquier conflicto de interés entre los miembros del Consejo de Administración o sus familiares o vinculados y la Fiduciaria La Nacional, dicho órgano conocerá y decidirá sobre el mismo, según las políticas internas, a fin de asegurar que todas las decisiones tomadas por el Consejo tengan como fin exclusivo el beneficio de los accionistas y el mantenimiento de la transparencia de La Fiduciaria La Nacional.
- 3.2.7.7 **Confidencialidad.** Será obligación de todo Miembro de El Consejo de Administración, aún después de cesar en sus funciones, y de toda persona que participe en las reuniones de El Consejo, mantener el más absoluto grado de confidencialidad sobre los temas, informaciones, datos y documentos tratados y examinados en El Consejo de Administración, así como respecto a las


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

deliberaciones que sobre los mismos se hayan realizado o que ellos conozcan como consecuencia del ejercicio de su cargo, sin que los mismos puedan ser comunicados a terceros, ser objeto de divulgación o utilizarse en beneficio propio o en perjuicio de un cliente o proveedor de bienes y servicios, salvo que sea expresa y previamente autorizado por El Consejo de Administración. La violación a este principio de confidencialidad facultará a la Asamblea General Ordinaria a sustituir a cualquier miembro de El Consejo de Administración. Los Miembros del Consejo de Administración quedarán relevados del deber de confidencialidad en los casos en que las leyes permitan su comunicación o divulgación a terceros o que sean requeridos por las autoridades de supervisión. En estos casos, el suministro de información deberá ajustarse a lo dispuesto por las leyes, resoluciones y normas vigentes.

- 3.2.7.8 **Prohibición de laborar en empresas competidoras.** Los miembros del Consejo de Administración deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones en La Fiduciaria La Nacional y no podrán laborar en empresas competidoras. De igual modo, al considerarse a la Fiduciaria La Nacional como un Participante del Mercado de Valores, los miembros del Consejo de Administración que sean personas físicas no deberán formar parte del consejo de administración, ni ejercer funciones dentro de otro participante del mercado de valores que tenga como obligación cumplir con las disposiciones de gobierno corporativo de la Ley del Mercado de Valores, excepto que pertenezca al mismo grupo financiero.
- 3.2.7.9 **Uso de activos.** Los Miembros del Consejo de Administración deberán cuidar los bienes y activos de La Fiduciaria La Nacional, no pudiendo ser usados para beneficios particulares o ilegítimos.


3.3 Principios Éticos Generales de Conducta.

- 3.3.1 Los principios y valores institucionales de los Sujetos del Código, constituyen los pilares en los cuales se sustentan sus comportamientos en el desempeño de su actividad diaria. Todas las actuaciones de los Sujetos del Código, como consecuencia de su vínculo con la Fiduciaria La Nacional, han de estar orientadas por los valores éticos generales que detallamos a continuación:
- 3.3.1.1 **Igualdad de oportunidades y no discriminación.** Promovemos la ausencia de situaciones de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil, discapacidad, apariencia física o condición social, en todos los ámbitos de actuación de los Sujetos del Código. Por lo tanto, los Sujetos del Código que intervengan en procesos de contratación, selección y promoción profesional, deberán adherirse bajo actuaciones de objetividad, con una actitud abierta a la diversidad y con el simple y claro objetivo de identificar

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

aquellos candidatos más acordes con el perfil y las necesidades propias del puesto a cubrir, promoviendo continuamente la igualdad de oportunidades.

- 3.3.1.2 **Respeto a las personas.** El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y falta de consideración (*bullying laboral*) o cualquier tipo de agresión física o verbal, serán inaceptables para La Fiduciaria La Nacional; y por tanto todos los Sujetos del Código deberán promover en todo momento y lugar, unas relaciones de respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso en el interés de lograr un clima de trabajo armónico y saludable.
- 3.3.1.3 **Prevención de Riesgos Laborales.** La Fiduciaria La Nacional valora de manera significativa el velar por la seguridad y salud laboral de los Sujetos del Código, con el objetivo de brindar un entorno de trabajo confortable y seguro que responda a los programas y estándares internacionales de seguridad y salud promovidos por las autoridades laborales locales; por ello los Sujetos del Código, respetarán en todo momento las medidas preventivas adoptadas en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la institución, y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad. Es responsabilidad de los supervisores gestionar la resolución ante el órgano correspondiente de condiciones que atenten contra este principio.
- 3.3.1.4 **Transparencia.** Los Sujetos del Código deberán comprometerse con facilitar información precisa, veraz y oportuna a nuestros clientes y al mercado en general, sobre nuestros productos y servicios, así como respecto a la información financiera y corporativa relevante.
- 3.3.1.5 De la misma manera, respecto a la relación con proveedores y suplidores, La Fiduciaria La Nacional realizará la contratación al margen de cualquier injerencia o intereses particulares, por lo que la misma se efectuará con objetividad y transparencia.
- 3.3.1.6 **Responsabilidad en la Gestión de Negocios.** Los productos y servicios ofrecidos contemplarán desde la fase de diseño hasta la implementación y posterior colocación, las exigencias legales para reducción de impacto medioambiental y contribuir con el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad presentes en nuestro manifiesto de responsabilidad social corporativa.
- 3.3.1.7 **Protección del Medio Ambiente y Políticas de responsabilidad social y ambiental.** Los Sujetos del Código, en el ámbito de sus competencias, han de comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

ambiente, respetando las exigencias legales y normas internacionales para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en nuestros protocolos de responsabilidad social corporativa.


3.4 Pautas Generales de Conducta.

3.4.1 Sobre las Relaciones con los Clientes.

- 3.4.1.1 **Protección al cliente.** Se asume el compromiso absoluto de protección al cliente y la fijación de mecanismos y procedimientos legal y reglamentariamente exigidos para el tutelaje de la misma. Asimismo, el Consejo reconoce su deber y compromiso de fomentar hacia lo interno de La Fiduciaria La Nacional, la cultura de protección al cliente, y el apego irrestricto de las buenas prácticas y usos fiduciarios, así como el cumplimiento de sus obligaciones, bajo el más amplio principio de debida diligencia. Por tanto, en todo momento, La Fiduciaria La Nacional velará por la continuidad de los negocios, fomentando su eficacia, todo en base a un trato sencillo, familiar, honesto y efectivo.
- 3.4.1.2 El lograr la confianza de los clientes es una condición básica para La Fiduciaria La Nacional y el ser merecedores de ésta, mueve nuestro accionar hacia la creación de productos y servicios siempre sustentados en el balance de un ganar-ganar entre ambas partes y soportados por los valores, principios y regulaciones vigentes. Los clientes acuden a la Fiduciaria La Nacional, además de obtener los servicios fiduciarios, por la confianza que a través de los años La Fiduciaria La Nacional ha fomentado en el mercado nacional. Es por ello que, como colaboradores de La Fiduciaria La Nacional, debemos brindar la mejor experiencia de servicio basada en la oportuna atención, la transparencia y seguridad en el manejo de la correcta información.
- 3.4.1.3 **Imparcialidad e Integridad.** Se debe tratar a los clientes con imparcialidad e integridad, sin anteponer los intereses de la fiduciaria o de su personal, evitando ofrecer compensaciones o indemnizaciones no establecidas, así como evitar cualquier acto, conducta, práctica u omisión que pueda derivar en un injusto beneficio o perjuicio a ciertos clientes. La integridad es un valor institucional con una incidencia directa en las relaciones con los clientes y consiste en facilitarles a éstos toda la información requerida para que puedan decidir por sí solos el iniciar una relación de negocios con la Fiduciaria La Nacional, siempre y cuando, empujados por el deseo de captarlos, mantenerlos o darles satisfacción, no revelemos datos confidenciales de la institución o de otros clientes.


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.4.1.4 **Comercialización de productos y servicios.** Los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades, y en donde la contratación de éstos se realice una vez el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costos. Por lo cual deberá:
- 3.4.1.4.1 Informar a los clientes de manera objetiva y transparente sobre los diversos productos y servicios, puntualizándoles todos los elementos relevantes y advirtiéndole de los riesgos, gastos, tiempos de trámites y comisiones fiduciarias aplicables.
 - 3.4.1.4.2 Aplicar las tarifas de comisiones fiduciarias aprobadas en cada caso.
 - 3.4.1.4.3 No ofrecer ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros.
 - 3.4.1.4.4 Asegurar que la contratación de los productos y servicios se encuentren debidamente soportados conforme las políticas y procedimientos internos y en el marco de las normas vigentes.
 - 3.4.1.4.5 Evitar cualquier conducta engañosa con la publicidad, comercialización y venta u omisión de información relevante.
 - 3.4.1.4.6 Asesorar a los clientes, tratando de buscarles soluciones viables, acordes a su necesidad y características particulares.
- 3.4.1.5 La misión de nuestros representantes de ventas de productos y servicios, será siempre asesorar de manera positiva y oportuna a nuestros clientes, estableciéndose siempre que la decisión final es responsabilidad de estos.
- 3.4.1.6 Asimismo, es preciso tener siempre presente la diversidad y los orígenes de nuestra clientela: formación, estrato social, profesión, a fin de adaptar las expresiones propias del trabajo y las explicaciones, de conformidad con el nivel de conocimiento del cliente. Es decir, utilizar un lenguaje llano para hacer más entendible los conceptos fiduciarios.
- 3.4.1.7 **Probidad y Responsabilidad Profesional.** En todas las relaciones con los clientes, los Sujetos del Código deben comprometerse a actuar de manera honesta, responsable y profesional, debiendo siempre asesorar de manera positiva y oportuna a los clientes, para que pueda tomar una decisión adecuada.
- 3.4.1.8 Asimismo, deberán tener siempre presente la diversidad y los orígenes de nuestra clientela: formación, estrato social, profesión; a fin de adaptar las exposiciones propias del trabajo y las explicaciones de conformidad al nivel de

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				


conocimiento del cliente. Es decir, utilizar un lenguaje llano para hacer más entendible los conceptos fiduciarios.

- 3.4.1.9 **Objetividad y Prudencia.** Se deben preservar los intereses de los clientes, actuando con profesionalidad y prudencia en la obtención, procesamiento y aplicación de la información relacionada a las decisiones que se deban tomar durante el desarrollo y vigencia de los fideicomisos, incluyendo los fideicomisos de oferta pública. Siempre será responsabilidad de La Fiduciaria La Nacional velar por la protección de nuestros clientes y observar las políticas externas e internas establecidas y las mejores prácticas. Nuestras actuaciones siempre estarán regidas por el principio de prudencia en la gestión, que constituye uno de los valores de los servicios financieros y que busca una gestión prudente, que propicia la continuidad del negocio y el bienestar de los relacionados a la Fiduciaria La Nacional. A estos fines, los colaboradores deberán evaluar cuidadosamente la capacidad del cliente para contraer y dar cumplimiento a las obligaciones de que se trate.
- 3.4.1.10 **Equidad y Precios Responsables.** Se debe otorgar un tratamiento igualitario a los clientes, evitando ofrecer ventajas, incentivos, compensaciones o indemnizaciones relevantes o influyentes, así como evitar cualquier acto, conducta, práctica u omisión que pueda derivar en beneficio o perjuicio a ciertos clientes. De igual modo, será compromiso de La Fiduciaria La Nacional para con sus clientes, establecer mecanismos que aseguren que los precios de los servicios fiduciarios prestados, así como de todos los accesorios relacionados que puedan ser cargados por cualquier razón a los clientes o usuarios, reflejen razonablemente su real costo y tengan relación consistente con los riesgos involucrados por tipo de servicio, producto o prestación. La Fiduciaria La Nacional no aplicará de modo alguno criterios predatorios en la prestación de dichos servicios fiduciarios. [1]
[SEP]
- 3.4.1.11 **Conocimiento del Cliente.** Será deber de los colaboradores realizar la debida diligencia de clientes, con el objeto de conocer las personas relacionadas a La Fiduciaria La Nacional, en cumplimiento con las leyes, normas, políticas y procedimientos internos relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- 3.4.1.12 **Idoneidad y Eficiencia.** Se debe disponer de procedimientos administrativos y controles idóneos, contar con la infraestructura y recursos técnicos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades que le son propias, así como contar con mecanismos que permitan la administración adecuada de los riesgos con apego a lo previsto en sus reglamentos internos de que se trate y cerciorarse que los sistemas de acceso y salvaguarda de sus medios informáticos son

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				


suficientes. La eficiencia es uno de los objetivos principales que deberá procurar cada uno de los Sujetos del Código de la Fiduciaria La Nacional, a fin de contribuir con ella a la fidelización de nuestros clientes.

- 3.4.1.13 Los clientes fieles y de relaciones duraderas se sustentan en nuestra eficiencia y profesionalidad al momento de brindar un servicio; y es por ello que todo colaborador comprometido con La Fiduciaria La Nacional, deberá procurar cada día mejorar su nivel de desempeño. En este sentido, La Fiduciaria La Nacional asume el compromiso para con los Sujetos del Código, de brindarles una amplia formación en el conocimiento y operación de los productos y servicios de La Fiduciaria La Nacional.
- 3.4.1.14 Para ofrecer un servicio de excelencia es, para la Fiduciaria La Nacional, necesario contar con colaboradores orientados y con vocación al servicio; ya que, su ámbito de actuación se enmarca dentro un sector ampliamente competitivo; en donde los más mínimos detalles y exigencias deben satisfacerse. La inmediata respuesta a las llamadas telefónicas o en despachar las acciones de comunicación oportunamente, es esencial al momento de recibir las calificaciones y evaluaciones de nuestros clientes; éstos esperan que nos interese en resolver sus peticiones o consultas con rapidez y eficiencia. Tenemos el deber de no decepcionarlos en la confianza depositada en nuestra institución.
- 3.4.1.15 **Confidencialidad y Discreción.** Velar por la absoluta reserva de la información privilegiada a la que tuviese acceso y de aquella información relativa a los clientes, así como abstenerse de hacer uso de las mismas en beneficio propio o de terceros. Con carácter general, los Sujetos del Código poseen una obligación de confidencialidad y mantener el secreto fiduciario, respecto a datos o informaciones no públicos que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran, a clientes, a Fiduciaria La Nacional, a otros colaboradores o directivos o cualquier otro tercero. La facilidad de procesar y manipular información financiera de nuestros clientes o de acceder a ella, está reservado exclusivamente a las funciones específicas del colaborador que la necesita para realizar una operación concreta. Los datos a los que pueda acceder nunca podrán trascender los límites del ámbito laboral y profesional, estrictamente imprescindible para una correcta gestión. El colaborador o ejecutivo deberá guardar discreción en todo momento y circunstancia, extendiéndose ésta a sus compañeros de trabajo y al ámbito familiar.
- 3.4.1.16 Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos a La Fiduciaria


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

La Nacional, cuando sea a requerimiento de un órgano jurisdiccional o una autoridad competente, o mediante autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente establecidos.

- 3.4.1.17 La información relativa a otros colaboradores, directivos y miembros de El Consejo de Administración, incluidas las relativas a remuneraciones y evaluaciones, de cualquier índole, se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.
- 3.4.1.18 Esta obligación de confidencialidad persiste incluso una vez terminada la relación con La Fiduciaria La Nacional.
- 3.4.1.19 En el supuesto de que alguna autoridad pida tener acceso a una determinada información de nuestros clientes, y esta información no esté regulada por alguna normativa, es preciso recurrir de antemano a la asesoría de la Gerencia Legal, que es la única área que tiene competencia para interpretar la legislación vigente en materia de secreto fiduciario u obligación de confidencialidad.
- 3.4.1.20 **Trato.** Se establece como norma de conducta para los Sujetos del Código dar un trato digno a las personas y valorar sus diferencias.
- 3.4.1.21 Ningún cliente puede ser discriminado de conformidad a lo establecido en los principios éticos generales de conducta. La atención y el comportamiento ante los clientes tendrá que ser el adecuado y acorde a generar en él una excelente experiencia en el trato y servicio. Es preciso evitar actitudes que puedan denotar una falta de respeto o crear situaciones de tirantez o violencia.
- 3.4.1.22 En situaciones de riesgo, como atracos o siniestros, tenemos el deber prioritario de preservar la integridad física de nuestros clientes. Para este tipo de situaciones los Sujetos del Código deberán atenerse a las recomendaciones del Departamento de Seguridad Integral o al Plan de Evacuación de la Fiduciaria La Nacional.
- 3.4.1.23 **Calidad de servicio.** La Calidad de Servicio es uno de los objetivos primordiales de Fiduciaria La Nacional, por lo tanto, todos los Sujetos del Código están comprometidos a mejorarla continuamente. La meta será siempre hacer el trabajo bien hecho en todo momento. Sin embargo, el error es condición humana, y cuando el cliente lo detecta debemos reconocerlo, asumirlo con humildad y enmendarlo con rapidez y diligencia. *“La reclamación de un cliente será la oportunidad que nos da para seguir sirviéndole”.*

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.4.1.24 **Atención reclamos cliente.** Los Sujetos del Código que tengan bajo su responsabilidad el servicio al cliente deberán atender en todo momento las quejas y reclamaciones de los clientes conforme las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos. Debiendo ser atendida con rapidez y amabilidad con el objetivo de afianzar nuestras relaciones con el cliente reclamante.
- 3.4.1.25 Aunque parezca un contrasentido, las reclamaciones de los clientes son la herramienta más eficaz para corregir posibles errores, detectar disfunciones y mejorar aún más nuestros servicios. La recepción de quejas y reclamaciones debe ser siempre documentada y elevada al líder del proceso correspondiente, dada la importancia que tiene para la institución que se reciban y se atiendan todo tipo de quejas de los clientes. Es preciso mantener y potenciar estos elementos de comunicación.
- 3.4.1.26 **Cercanía en las relaciones con clientes.** Ningún sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de El Consejo de Administración, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos en la Fiduciaria La Nacional, salvo los resultantes de relaciones familiares o los apoderamientos de personas jurídicas en las que el Sujeto del Código tendrá una participación relevante o ejerza un cargo de administración.
- 3.4.1.27 Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros colaboradores o empresas relacionadas de la Fiduciaria La Nacional.
- 3.4.1.28 Está prohibido que los colaboradores de negocios gestionen de manera directa las cuentas y negocios de sus vinculados hasta el primer grado de afinidad y segundo de consanguinidad.
- 3.4.1.29 Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.
- 3.4.1.30 **Regalos, comisiones o facilidades financieras.** Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones y/o servicios ofrecidos por la Fiduciaria La Nacional, así como buscar o recibir provecho de la posición que se ocupa para beneficio propio.
- 3.4.1.31 Ningún sujeto del código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional dentro de La Fiduciaria La Nacional y que proceda de clientes, proveedores o cualquier otro tercero.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.1.32 Se excluyen de esto:

3.4.1.32.1 Los objetos de propaganda de escaso valor.

3.4.1.32.2 Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.

3.4.1.32.3 Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (regalos de Navidad, nacimiento o de boda) siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.

3.4.1.32.3.1 Se entiende como límites módicos y razonables aquellos que corresponden hasta el valor equivalente a US\$150.00.

3.4.1.33 Ningún sujeto de este código podrá realizar o permitir la realización de operaciones financieras que involucren ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar sobre esta situación.


3.4.1.34 Toda aceptación de regalos, deberá ser reportada a la Comisión de Ética y Conducta, a través de la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional o al Oficial de Cumplimiento, a través de los canales establecidos.

3.4.1.35 **Diligencia y Transparencia:** Se debe actuar en todo momento con el debido cuidado, honestidad y diligencia en el mejor interés de sus clientes.


3.4.1.36 **Suministro de información a los clientes:** Ofrecer a los clientes de los fideicomisos que se encuentren bajo su administración, toda la información que pueda ser relevante para la adopción de decisiones, de forma veraz, clara, precisa, suficiente y oportuna, a los fines de su correcta interpretación. De igual forma deberán informar sobre los riesgos que cada fideicomiso conlleva, incluyendo los de oferta pública, determinando su nivel de responsabilidad de cada una de las partes que actúan en el fideicomiso y su afectación en el evento de que algún riesgo identificado se llegue a materializar.

3.4.2 **Sobre las relaciones interlaborales.**

3.4.2.1 La labor en equipo y el respeto mutuo, deben constituir los ejes principales en las relaciones entre los Sujetos del Código, a fin de la consecución de los objetivos comunes, por lo cual, todos los Sujetos del Código están comprometidos a:


	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.4.2.2 **Trabajar en equipo.** Trabajar en equipo para La Fiduciaria La Nacional significa: sentido de integración, cada colaborador tiene unas atribuciones en función a su categoría laboral o a los poderes que se le han otorgado. Es preciso que las asuma totalmente sin eludir ninguna de las responsabilidades propias de su cargo y de las tareas que le han sido asignadas, de no ser así, el trabajo en equipo se afecta. Asimismo, debemos evitar decisiones o promesas que no sean de nuestra competencia. Es importante dar el máximo, pero sin excesos.
- 3.4.2.3 El deseo de mejorar profesionalmente es una aspiración de todos los sujetos del código. En este sentido, La Fiduciaria La Nacional procurará encauzar este interés personal mediante los cursos y talleres organizados de acuerdo con su Plan de Estudios y Programa de Capacitación; a fin de que éstos puedan lograr el desarrollo requerido para optar por una posición de nivel superior. Sin embargo, es importante que mientras el colaborador se desarrolla profesionalmente, deba fomentar y propiciar el trabajo en equipo para no incurrir en los efectos contrarios que ocasiona el individualismo en el plano laboral. La labor en equipo implica: sentido de integración, espíritu permanente de colaboración, intercambio de ideas y sugerencias enriquecedoras entre compañeros.
- 3.4.2.4 Dentro del trabajo en equipo son importantes las relaciones entre los supervisores y los colaboradores. Los supervisores deben valorar los esfuerzos de los sujetos del código para asumir con eficiencia y eficacia las tareas que se le asignan. Asimismo, comunicar los deseos de superación de los sujetos del código de su departamento al área correspondiente. Deben motivar a sus colaboradores, explicándoles lo que La Fiduciaria La Nacional espera de sus capacidades y poner a su alcance la información y las herramientas que sean necesarias para lograrlo. El Supervisor no deberá valerse de su nivel superior para ordenar trabajos que sean ajenos al ámbito laboral, contrario a las leyes o a las normas de este Código.
- 3.4.2.5 El colaborador tiene el derecho a ser escuchado por su Supervisor con relación al trabajo que realiza cuando éste no se desarrolla con la eficiencia esperada, antes de que se proceda a una evaluación sobre los niveles de su desempeño. Este contacto previo puede facilitar la detección de deficiencias, enmendar conductas o mejorar procedimientos operativos en los casos que apliquen y conforme los trámites correspondientes.
- 3.4.2.6 **Respeto.** Todos los Sujetos del Código tienen la obligación de respetarse mutuamente, por encima de opiniones, creencias, ideologías o preferencias sexuales. Debido a la convivencia entre compañeros, esta diversidad puede crear situaciones conflictivas entre ellos, como consecuencia de contrastes de pareceres y puntos de vistas diferentes sobre temas puntuales o de la misma

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

labor. Hay que evitar aquellas discusiones que puedan desembocar en comportamientos agresivos que atenten contra la dignidad de la persona u ocasionen tirantez entre compañeros que ocasionan, en definitiva, bajo rendimiento laboral, deterioro de las relaciones personales y perjudican la imagen de la institución, ya que tales diferencias pueden ser detectadas por nuestros clientes.

- 3.4.2.7 Por esto, el acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto o cualquier tipo de agresión física o verbal son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo; y aquellos sujetos del código con personal a su cargo deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.
- 3.4.2.8 Todos los Sujetos del Código, especialmente quienes desempeñen funciones de liderazgo, promoverán en todo momento y en todos los niveles, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, facilitando un ambiente laboral respetuoso en el interés de lograr un clima de trabajo positivo y motivador.
- 3.4.2.9 Las relaciones sentimentales entre los Sujetos del Código deberán ser notificadas a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración, quien elevará el caso a la Comisión de Ética y Conducta, donde se determinará si existe conflicto de interés.
- 3.4.2.10 En caso de identificarse un conflicto de interés, la Comisión evaluará la trayectoria de ambos Sujetos del Código en la institución y en función a esto, podrá recomendar el traslado de uno de ellos, hacia un área donde no exista conflicto. De no identificarse una plaza vacante acorde al perfil, la Comisión instruirá a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional para proceder con la desvinculación de uno de ellos.
- 3.4.2.11 Asimismo, las notificaciones de vinculaciones familiares hasta el 2do. grado de consanguinidad y 1ero. de afinidad, sujetos del código o no, deberán mantenerse actualizadas en los registros que para tales fines suministra la Vicepresidencia de Gestión Humana en el Portal Corporativo, conforme las políticas vigentes para el reporte de Vinculados.
- 3.4.2.12 Las relaciones extramaritales están prohibidas entre los Sujetos del Código, y la violación a esta disposición será considerada como una falta muy grave.
- 3.4.2.13 Está prohibido emprender negocios internos y concederse préstamos entre compañeros. Esto ocasiona serios problemas y consecuentemente perjudica el ambiente laboral.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.2.14 Es deber de los sujetos del código el respeto a la salud de los compañeros. Aquellos que sean fumadores, deberán abstenerse de hacerlo frente a compañeros no fumadores en los lugares donde no está permitido (centros de trabajo).

3.4.3 **Sobre las relaciones con la Institución.**

3.4.3.1 Todos los Sujetos del Código tienen la obligación de respetar los principios de Honestidad, Lealtad y Discreción hacia la empresa.


3.4.3.2 **Honestidad:** La confianza que nuestros clientes depositan en la Fiduciaria La Nacional es el capital más importante que disponemos y debemos hacer todo lo necesario para no perderla.

3.4.3.3 Teniendo en cuenta que el negocio fiduciario trata esencialmente de la administración de bienes y derechos de nuestros clientes y vinculados, todos los Sujetos del Código deben ser personas honradas en el manejo y la administración de tales bienes y derechos. Violar esta norma se califica como una falta muy grave y es causa de rotura de la relación laboral y el sometimiento legal correspondiente.

3.4.3.4 Debemos velar por evitar comportamientos que puedan ser la causa de caer en la necesidad de apropiarse de lo ajeno. Debemos luchar por no incurrir en un nivel de vida que sobrepase nuestros ingresos (gastos suntuarios excesivos, juego, etc.), ocasionando endeudamiento excesivo de difícil amortización, con lo cual se pueda poner en peligro la solvencia y la estabilidad emocional y familiar del colaborador, lo cual repercute de manera directa en la imagen de la Fiduciaria La Nacional.


3.4.3.5 La honestidad está presente también en la dedicación en el trabajo. Es preciso evitar sentirnos tentados por el ausentismo laboral reiterado dentro de las horas de trabajo; así como de la falta de puntualidad continuada, que además de convertirse en faltas, son un mal ejemplo para el resto de compañeros y un perjuicio para el desarrollo normal de la oficina, lo cual repercute de manera directa en la atención al cliente.

3.4.3.6 El colaborador puede llegar a tener el carácter de cliente de la Fiduciaria La Nacional o de uno de los fideicomisos administrados por esta, por lo cual debe ser muy cuidadoso y evitar realizar un trato preferencial hacia sus asuntos, por lo cual los contratos y las transacciones en los que intervenga él mismo como cliente o incluso personas de su entorno familiar, afectivo, profesional o económico, que podrían suponer la concesión de un trato de favor, es preciso

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				


que sean formalizados por otro compañero en representación de la institución, salvo aquellos convencionales como un retiro o ingreso.

- 3.4.3.7 La Fiduciaria La Nacional suministra el material de oficina e instala herramientas de todo tipo, tanto informáticas como de reproducción y comunicación, para el uso exclusivo de La Fiduciaria La Nacional y, exceptuando autorización expresa, el colaborador no los podrá utilizar con finalidades particulares.
- 3.4.3.8 Antes de aceptar regalos de clientes y proveedores, aún dentro del rango permitido en este código, el colaborador debe considerar las intenciones que los motivan, o si se trata de un detalle de cortesía o por el interés de obtener algún trato favorable y en este último supuesto es aconsejable rechazarlos de manera educada.
- 3.4.3.9 **Lealtad a Fiduciaria La Nacional.** La definición propia de la cualidad de leal que debe tener todo colaborador hacia su empresa implica la incapacidad de cometer traición, y esta se manifiesta de diferentes formas, tales como:
- 3.4.3.9.1 La falta de integración o de compromiso con las metas y objetivos institucionales desde la función de su cargo.
- 3.4.3.9.2 Manifestar críticas gratuitas y sin fundamento o comportamientos contrarios a las directrices o estrategias de la institución, propiciando desilusión y dudas en los compañeros, e incluso confusión en los clientes en caso de trascender.
- 3.4.3.9.3 Realizar otras actividades personales que interfieran en la dedicación a la institución y propicien una situación de conflictos de intereses. Los sujetos del código deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones y no podrán prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, cualquiera que sea la relación en que se basen, salvo autorización expresa de la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional, previa opinión favorable de la Gerencia General.
- 3.4.3.9.4 Utilizar datos o información confidencial o privilegiada o reservada de La Fiduciaria La Nacional o de las transacciones en que esta participa o de los clientes de esta en beneficio propio o realizar manipulación de precios o de mercado con valores de fideicomiso de oferta pública realizados en ocasiones de fideicomisos de oferta pública gestionados por la Fiduciaria La Nacional.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.3.9.5 Ocultar errores o debilidades cometidos por sí mismo, compañeros o supervisores.

- 3.4.3.10 **Compromiso.** El colaborador de La Fiduciaria La Nacional debe estar comprometido a cumplir y hacer cumplir las normas, políticas y procedimientos aprobados por la institución. Cualquier violación intencional a estas, que ocasionen un impacto sancionatorio a la institución, será responsabilidad del colaborador que las violente, y será sancionado conforme a lo establecido en el proceso sancionador.
- 3.4.3.11 **Discreción en la Fiduciaria La Nacional.** El colaborador debe hacer un uso estrictamente confidencial de la información interna que La Fiduciaria La Nacional pone a su alcance tal como estudios de planes de estrategia, proyectos de inversiones, anteproyectos de campañas de todo tipo, lanzamiento de nuevos productos, etc., la cual no debe trascender el ámbito institucional. Divulgarlos sin estar autorizado, implicaría además de una falta, dañar el resultado que se esperaba obtener.
- 3.4.3.12 Los Sujetos del Código que ejercen actividades relacionadas con el Mercado de Valores y que posean por consiguiente información privilegiada, tendrán prohibidos realizar transacciones, por si o mediante terceros, con valores sobre los cuales posee información privilegiada, existiendo por igual una restricción de facilitar dichas informaciones a terceros, con el objetivo de que los mismos se beneficien de la misma.
- 3.4.3.13 En caso de que un medio de comunicación solicite una opinión o información sobre temas concretos de La Fiduciaria La Nacional, se deberá remitir a la Gerencia General para establecer la mejor manera de responder a la consulta.
- 3.4.3.14 **Equipos Informáticos.** Existe una legislación muy estricta en materia de propiedad informática, por lo cual el colaborador tiene prohibido hacer o instalar copias ilegales de programas protegidos por Copyright, tampoco se le permite apropiarse, total o parcialmente de las aplicaciones informáticas y de los programas de la institución.
- 3.4.3.15 La posibilidad, en los casos que apliquen, de conectarse a redes de comunicaciones externas, navegar y utilizar el correo electrónico, es una herramienta más para desarrollar nuestro trabajo y es solo para este fin que las aplicaciones se ponen a nuestra disposición.
- 3.4.3.16 La creación, pertenencia, participación o colaboración por los sujetos del código en redes sociales, foros o blogs en internet y las opiniones, o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

quede claro su carácter personal, en todo caso, los sujetos del código deberán abstenerse de utilizar la imagen, nombre o marca de La Fiduciaria La Nacional para abrir cuentas o darse de alta en estos foros o redes.

3.4.3.17 Queda prohibido el abuso tecnológico, incluyendo violación de licencias de software, implantación de virus o cualquier tipo de sabotaje, como:

3.4.3.17.1 Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.

3.4.3.17.2 Uso indebido de la Red y otros recursos, incluido internet.

3.4.3.17.3 Manipulación de contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros.


3.4.3.17.4 Destrucción o distorsión de información clave para La Fiduciaria La Nacional o de sus clientes.

3.4.3.17.5 Fraude tecnológico o por computador, en todas sus manifestaciones.

3.4.3.18 **Conciliación del Trabajo y Vida Personal.** En orden de desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa y en la búsqueda de construir un mejor lugar para trabajar, a fin de mejorar la calidad de vida de nuestros colaboradores y sus familias; lo mismos deberán promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

3.4.3.19 **Prevención de Riesgos Laborales.** La Fiduciaria La Nacional considera la seguridad y salud en el trabajo de sus colaboradores fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo. Por ello, los sujetos del código respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud en el trabajo, utilizando los recursos establecidos por la organización y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

3.4.3.20 **Conflictos de Interés:** Los sujetos del código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de La Fiduciaria La Nacional o sobre los de sus clientes. Esta norma de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los sujetos del código con la propia Fiduciaria La Nacional, como en las que

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

mantengan con los clientes de la misma, los proveedores o cualquier otro tercero.

3.4.3.21 **Protección de los Activos de la Fiduciaria La Nacional.**

3.4.3.21.1 Los Sujetos del Código velarán porque los activos de La Fiduciaria La Nacional no sufran ningún menoscabo ni deterioro por descuido.

3.4.3.21.2 Protegerán y cuidarán los activos de los que dispongan o a los que tengan acceso, que serán utilizados de forma adecuada a la finalidad de las funciones para cuyo fin han sido entregados.

3.4.3.21.3 Cuidarán de que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.

3.4.3.21.4 Cumplirán con todos los procedimientos de control interno establecidos para proteger los activos.


3.4.3.22 **Prevención de Actos Incorrectos y Fraude.** La prevención de los actos incorrectos y del fraude es una regla de conducta para los colaboradores de la Fiduciaria La Nacional; y tiene como premisa fundamental, la no tolerancia de los actos incorrectos y del fraude, por tal razón una vez estos son identificados se tomarán correctivos inmediatos, los cuales incluyen el reporte y denuncia ante las autoridades de la institución y/o canales formalmente establecidos.

3.4.3.23 Los actos incorrectos corresponden a los hechos o actos que afectan a La Fiduciaria La Nacional o a sus clientes en diferentes aspectos, tales como buenas prácticas del manejo del negocio, transparencia en la información al mercado, la credibilidad, la confianza, la imagen corporativa y su reputación. Además de algunos actos que se describen en el presente Código, La Fiduciaria La Nacional ha definido las siguientes categorías de actos incorrectos:


3.4.3.23.1 **Apropiación indebida de recursos.** En general, toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la Fiduciaria La Nacional, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos. En esta categoría se incluyen, entre otros:

3.4.3.23.1.1 Hurto en sus distintas clasificaciones.

3.4.3.23.1.2 Abuso de confianza.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.4.3.23.1.3 Desviación o uso indebido de información reservada o confidencial.
 - 3.4.3.23.1.4 Malversación, ocultamiento y destinación diferente de recursos.
 - 3.4.3.23.1.5 Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
 - 3.4.3.23.1.6 Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
 - 3.4.3.23.1.7 Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
 - 3.4.3.23.1.8 Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual.
- 3.4.3.23.2 **Corrupción.** Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un colaborador de la Fiduciaria La Nacional, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable.
- 3.4.3.23.2.1 Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios públicos o privados, a título personal o a nombre de la Fiduciaria La Nacional, para la realización de una determinada acción inapropiada o la omisión de una actuación por parte de dichos funcionarios.
- 3.4.3.23.3 **Falsos Reportes.** Son aquellos tendentes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera o comercial del desempeño propio o de terceros. Se entienden incluidos como falsos reportes que, en ocasión de ocurrir en el mercado de valores, se puede considerar como manipulación de precios o de mercado, pudiendo reconocer, entre otros:

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.3.23.3.1 El suministro de información falsa o que no corresponda a la realidad, a terceros o a otros colaboradores de La Fiduciaria La Nacional para encubrir el desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones o beneficios personales o de terceros.

3.4.3.23.3.2 El omitir o distorsionar la información que de acuerdo con las disposiciones legales y las políticas de La Fiduciaria La Nacional debe ser divulgada al mercado o a terceros.


3.4.3.23.3.3 La manipulación de Estados Financieros: Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionen los estados financieros.

3.4.3.23.4 Operaciones indebidas con los equipos, estaciones de trabajo y aplicativos de Fiduciaria La Nacional.

3.4.3.23.4.1 Ningún colaborador podrá utilizar aplicaciones de trabajo internas de La Fiduciaria La Nacional que le sean habilitadas para el desarrollo de sus funciones, con el fin de realizar modificaciones, alteraciones o supresiones de registros de manera indebida y no autorizada.


3.4.3.23.4.2 Los colaboradores deberán abstenerse de usar accesos y privilegios sobre los sistemas, para realizar consultas o transacciones en beneficio propio o de familiares o amigos. Los colaboradores podrán realizar consultas de sus productos y servicios a través de su estación de trabajo, de igual manera a como lo haría cualquier cliente de la Fiduciaria La Nacional.

3.4.3.23.4.3 La Fiduciaria La Nacional podrá establecer restricciones para el uso de ciertos dispositivos tales como celulares, Smartphone, tabletas, etc., en determinadas áreas de la institución que tengan información reservada o confidencial. Para tal efecto, al momento del ingreso a dichas áreas, los colaboradores deberán entregar los dispositivos de comunicación a la persona que designe La Fiduciaria La Nacional o deberán guardarlo en los lugares habilitados para tal fin.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.3.23.5 **Obligación general relacionada con actos incorrectos.**


- 3.4.3.23.5.1 Todos los colaboradores, incluyendo los de las empresas que contratan con la Fiduciaria La Nacional, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora. El reporte deberá hacerse a través de los canales de denuncia establecidos, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control.
- 3.4.3.23.5.2 La Fiduciaria La Nacional se compromete a investigar, de manera completa, oportuna y confidencial los hechos denunciados, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes internas, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea el caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales respectivos.
- 3.4.3.23.5.3 Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con lo previsto en las leyes aplicables, respetarán el principio de la buena fe, el debido proceso y las demás garantías legales y constitucionales, y todas las personas serán tratadas de manera justa, equitativa y consistente con los principios rectores contenidos en el presente Código.
- 3.4.3.23.5.4 De igual manera, La Fiduciaria La Nacional espera que sus colaboradores cumplan sus deberes legales y que, en consecuencia, denuncien frente a las autoridades competentes conductas ilícitas, actos incorrectos y posibles fraudes o los hechos que les consten en relación con los mismos y que, de igual manera presten su mayor colaboración frente a dichas autoridades acudiendo y participando en las diligencias para las que sean citados.
- 3.4.3.23.5.5 De manera particular, La Fiduciaria La Nacional espera que sus colaboradores presten colaboración frente a las autoridades en aquellos procesos o diligencias en los que se debatan asuntos relacionados con La Fiduciaria La

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

Nacional y que el colaborador tenga conocimiento con ocasión del ejercicio de su cargo.

3.4.4 **Sobre las Relaciones con Proveedores.**

- 3.4.4.1 Los Sujetos del Código, y muy especialmente, aquellos con intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
- 3.4.4.2 Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
- 3.4.4.3 La contratación de suministros y servicios externos deberán efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en la política de compras.
- 3.4.4.4 Es obligatorio realizar el proceso de debida diligencia de suplidores con el objetivo de conocer las personas con las cuales la entidad mantiene relaciones de negocios, en cumplimiento con las políticas y procesos internos para la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- 3.4.4.5 Es indispensable obtener declaración expresa de los suplidores de la Fiduciaria La Nacional, del conocimiento de este código y de su compromiso del cumplimiento de las medidas que le sean aplicables dentro de su relación de negocios con la institución.
- 3.4.4.6 Los sujetos al código se abstendrán de solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución que proceda de proveedores, a excepción de: los objetos de propaganda de escaso valor. Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados módicos o razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía, las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (regalos de navidad, nacimiento o de boda) siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
- 3.4.4.6.1 Se entiende como límites módicos o razonables, las que correspondan hasta el valor equivalente a US\$150.00.
- 3.4.4.7 En caso de invitaciones por parte de proveedores, a participación de eventos y/o conferencias relacionadas a los productos y/o servicios contratados por la Fiduciaria La Nacional, que exceda el monto antes indicado, deberá obtenerse aprobación previa de la Gerencia General de la Fiduciaria La Nacional. En caso de que la invitación corresponda al Gerente General, se elevará la aprobación al Consejo de Administración.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.4.5 Sobre la normativa y legislación vigente.

3.4.5.1 **Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento al Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.**

3.4.5.1.1 Los Sujetos a este Código se encuentran en la obligación de cumplir en todo momento con las leyes y regulaciones, así como las normas, políticas y procedimientos documentados en la Fiduciaria La Nacional, en especial, es deber cumplir en todo momento con la implementación de controles internos establecidos para la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.


3.4.5.1.2 Los Sujetos a este Código, que en el ejercicio de sus funciones realicen negociaciones con terceros, tienen la obligación de realizar la debida diligencia con el objeto de conocer las personas relacionadas a la Fiduciaria La Nacional, en cumplimiento con las leyes, normas, políticas y procedimientos internos relacionados a la prevención de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

3.4.5.1.3 Está prohibida la realización o aceptación de operaciones financieras o fiduciarias, que involucren ingresos de actividades ilícitas específicas con la intención de promoverlas en sí, ocultar el origen, naturaleza y propiedad de los fondos o evadir el requisito de informar.

3.4.5.1.4 Es deber de los sujetos obligados el de reportar a la Unidad de Análisis Financiero (UAF) las actividades u operaciones inusuales de colaboradores, clientes o terceros relacionados a la Fiduciaria La Nacional, que puedan conllevar una sospecha de lavado de activos o financiamiento al terrorismo o proliferación de armas de destrucción masiva, de las cuales hayan tomado conocimiento.

3.4.5.1.5 Es obligatorio, mantener la confidencialidad respecto a los reportes sobre las operaciones sospechosas relacionadas al lavado de activos y financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, por lo cual, queda estrictamente prohibido la divulgación a clientes o terceros, sobre la realización de reporte de operación sospechosa.

3.4.5.1.5.1 **Fraude Fiscal:** Los sujetos del código de La Fiduciaria La Nacional estamos obligados a respetar la legalidad vigente en materia fiscal.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5 **Del Régimen Sancionador.**

3.5.1 Toda violación de los procedimientos y normas contenidas en el presente Código y en sus anexos complementarios, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, traerá para el Sujeto del Código que las infringe la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código de Trabajo de la República Dominicana, la Ley de Fomento al Mercado Hipotecario y de Fideicomisos, la Ley del Mercado de Valores, la Ley Monetaria y Financiera, el Reglamento Interno del Consejo de Administración, este Código, entre otras regulaciones, internas o externas, que puedan corresponder.


3.5.2 **Procedimiento Disciplinario.**

3.5.2.1 La Comisión de Ética y Conducta decidirá sobre la interposición de sanciones graves y muy graves, que cumplan con las características indicadas más adelante, por el incumplimiento, vulneraciones o inobservancia a las normas establecidas en el presente Código, llevada a cabo por un Sujeto del Código, una vez agotado el proceso de investigación y verificadas las evidencias garantizando que se cuente con pruebas fehacientes:


- Si la infracción ha sido denunciada a través de cualquiera de los canales de denuncias disponibles.
- Cuando la medida disciplinaria ha sido objetada por el colaborador.
- Si existen dudas respecto a la tipificación de la falta.
- Si no existen suficientes evidencias para comprobar el hecho.
- Si el colaborador forma parte de Compensaciones y Beneficios.

3.5.2.2 La Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional podrá decidir elevar casos de faltas graves y muy graves para conocimiento y decisión de la Comisión de Ética y Conducta, aun sin presentarse alguna de las circunstancias indicadas en el punto anterior, en caso de considerarlo pertinente.

3.5.2.3 En el caso donde no sea posible llegar a un consenso sobre la medida disciplinaria a aplicar, si se presenta un empate o bien existan dudas sobre la interpretación del código, la Comisión de Ética y Conducta preparará un informe con sus consideraciones y resumen del caso, debiendo elevarlo, a través de su secretario al Gerente General para fines de toma de decisión sobre la interposición de la sanción o descarte del hecho. Si éste lo considera necesario, se podrá escalar el caso en el Comité de Cumplimiento de la Alta Gerencia.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.5.2.4 Igualmente, la Comisión de Ética y Conducta conocerá y evaluará las denuncias recibidas, a través de los canales destinados a tales fines, con el objeto de decidir su desestimación o procedencia de investigación, tramitación y decisión sobre la interposición de la sanción aplicable.
- 3.5.2.5 En los casos de que la infracción sea realizada por un miembro de la Alta Gerencia o de El Consejo de Administración, el órgano competente para conocer el hecho y establecer las sanciones es la Comisión de Ética y Conducta.
- 3.5.2.6 Las sanciones leves deberán ser aplicadas directamente por el supervisor inmediato, debiendo ser notificadas a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional para fines de mantenimiento de registros.
- 3.5.2.7 En todo momento deberá garantizarse la confidencialidad del proceso, así como el derecho de defensa del implicado como su derecho a la presunción de inocencia.
- 3.5.2.8 **Lineamientos mínimos a ser tomados en cuenta en la instrumentación del expediente disciplinario.**
- 3.5.2.8.1 Asegurarse de la comisión de la falta o infracción de que se trate, antes de proceder con la aplicación de sanciones o amonestaciones en contra del sujeto del código.
- 3.5.2.8.2 Tratar al sujeto del código objeto del procedimiento disciplinario con cortesía, cordialidad y profesionalidad y respetando su presunción de inocencia.
- 3.5.2.8.3 Informar al sujeto del código de las faltas o infracciones que se le imputan, indicando las disposiciones de este código que se presumen violentadas, así como las sanciones previstas para la falta de que se trate, en caso de comprobarse.
- 3.5.2.8.4 Escuchar al sujeto del código antes de la adopción de cualquier sanción o amonestación, a los fines de que puedan defenderse y/o explicarse; y
- 3.5.2.8.5 Escuchar cualquier queja o reclamación realizada por el sujeto al código, en caso de que no esté de acuerdo con la sanción o amonestación impuesta o la falta que la motivó, y tramitar dicha queja o reclamación ante las instancias correspondientes, siempre que la sanción impuesta no conlleve la desvinculación del colaborador.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5.2.8.6 Las decisiones deberán ser debidamente notificadas al implicado, debiendo quedar registrado en la forma que se determine, los resultados de las investigaciones realizadas, y las sanciones aplicadas también serán registradas, de acuerdo con lo decidido por la Comisión de Ética y Conducta.

3.5.3 **Clasificación de las faltas.**

3.5.3.1 Las faltas cometidas por los infractores a las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, así como a las disposiciones internas que rigen a La Nacional, se tipificarán en leves, graves y muy graves.

3.5.3.2 **Faltas leves.**

3.5.3.2.1 Las faltas leves se sancionarán de la siguiente forma:

3.5.3.2.1.1 Amonestación verbal por parte del supervisor con la ocurrencia de la primera falta, debiendo ser notificada a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración de La Nacional.

3.5.3.2.1.2 Amonestación escrita por parte del supervisor con la ocurrencia de la segunda falta en un mismo año (copia de la sanción deberá ser depositada en el expediente del infractor).

3.5.3.2.2 Las faltas leves se definen de la siguiente forma:


3.5.3.2.2.1 Incumplir el código de vestimenta establecido, según establece la ***Política de Vestimenta***.

3.5.3.2.2.2 No usar su uniforme en los casos que corresponda, según establece la ***Política de Vestimenta***, si aplica.

3.5.3.2.2.3 No utilizar el carnet de identificación sin causa justificada.

3.5.3.2.2.4 Usar los útiles y herramientas suministradas por el colaborador en trabajo distinto de aquel a que estén destinados, o usar los útiles y herramientas del colaborador sin su autorización.

3.5.3.2.2.5 Hacer durante el trabajo cualquier tipo de propaganda religiosa o política.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5.3.2.2.6 Incumplimiento del horario de trabajo, sin causa justificada.

3.5.3.2.2.7 Obstaculización de las entradas o parqueos de los vecinos, clientes y compañeros de trabajo, sin previa autorización.

3.5.3.2.2.8 Uso indiscriminado del sistema telefónico en llamadas personales.

3.5.3.2.2.9 No reportar por negligencia o descuido cualquier evento de riesgo operacional materializado en los procesos vinculados al desempeño de sus funciones.

3.5.3.3 Faltas graves.

3.5.3.3.1 Las faltas graves se sancionarán de la siguiente forma:

3.5.3.3.1.1 Amonestación escrita por parte del supervisor, debiendo ser registrada y colocada en el expediente del colaborador.

3.5.3.3.1.2 No podrá ser considerado para promociones laborables en el período de un (1) año.

3.5.3.3.1.3 Invalidar pago retribución variable, cuando el hecho ha tenido una sanción económica o pérdida financiera para la institución, sujeto a previa evaluación y decisión por parte de la Comisión de Ética y Conducta.


3.5.3.3.2 Las faltas graves se definen de la siguiente forma:

3.5.3.3.2.1 El ejercicio de actividades comerciales no relacionadas con la función que desempeña dentro del horario del trabajo.


3.5.3.3.2.2 Ausentarse del trabajo en horas laborables, sin el permiso correspondiente.

3.5.3.3.2.3 Por negarse a adoptar las medidas preventivas o a seguir los procedimientos indicados por la ley, las autoridades competentes o los empleadores, para evitar accidentes o enfermedades.

3.5.3.3.2.4 Hacer colectas y rifas en el lugar de trabajo, sin previa autorización del órgano competente.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.5.3.3.2.5 Incumplimiento por negligencia o imprudencia, en envío de la reportería de ley de cualquier índole.
- 3.5.3.3.2.6 Incumplimiento por negligencia o imprudencia de Pagos de Ley.
- 3.5.3.3.2.7 Falta de respeto o emitir palabras insultantes a sus supervisores, compañeros o cualquier otro Sujeto del Código.
- 3.5.3.3.2.8 No elaborar un plan de acción conforme las recomendaciones de Auditoría Interna.
- 3.5.3.3.2.9 Incumplimientos de los planes de acción para corregir oportunidades de mejoras identificadas por la Superintendencia de Bancos (SB), Superintendencia del Mercado de Valores, Auditores Externos y Auditoría Interna.
- 3.5.3.3.2.10 Incumplimiento intencional de Políticas.
- 3.5.3.3.2.11 Incumplimiento intencional de Procedimientos sobre algún control establecido que pudiese generar un riesgo operacional y/o pérdida.
- 3.5.3.3.2.12 Emitir opiniones o informar ya sea de manera verbal, escrita, a través de algún medio digital o cualquier otro medio fehaciente, sobre temas que pudieran generar un impacto negativo o incidir en la opinión pública sobre la reputación e imagen de la institución.
- 3.5.3.3.2.13 Inasistencia o no contemplar en el plazo provisto capacitaciones regulatorias o aquellas que sean requeridas para el desempeño de sus funciones, sin una justificación aprobada por su supervisor y reportada previamente a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administración.
- 3.5.3.3.2.14 Reprobar los tres (3) intentos permitidos en la evaluación de conocimientos de capacitaciones regulatorias impartida a través de la plataforma de aprendizaje virtual.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5.3.3.2.15 Permitir que un colaborador bajo su supervisión permanezca más de un (1) año sin el disfrute de sus vacaciones.

3.5.3.3.2.16 El descuido o negligencia en el ejercicio de sus funciones a excepciones de causas fortuitas o de fuerza mayor.

3.5.3.3.2.17 Ser sancionado por la comisión de tres (3) faltas leves en el período de un año.

3.5.3.4 **Faltas muy graves.**

3.5.3.4.1 Las faltas muy graves se sancionarán de la siguiente forma:

3.5.3.4.1.1 Rescisión del contrato de trabajo sin pago de prestaciones laborales, siempre y cuando no contravenga el código laboral. Las prestaciones laborales podrán ser pagadas por decisión de la Comisión de Ética y Conducta.


3.5.3.4.1.2 Notificación a la Superintendencia de Bancos y a la Superintendencia del Mercado de Valores para fines de ser incluido en el listado de inhabilitados para el sistema financiero en los casos que apliquen y mediante el previo procedimiento que disminuya el riesgo de comprometer la responsabilidad de La Fiduciaria La Nacional.

3.5.3.4.1.3 Sometimiento judicial, en caso de que corresponda.

3.5.3.4.1.4 Estas sanciones no son excluyentes entre si y podrán ser decididas conjuntamente.

3.5.3.4.2 Las faltas muy graves se definen de la siguiente forma:

3.5.3.4.2.1 Las tipificadas como infracción conforme a las leyes penales cometidas por un colaborador de La Fiduciaria La Nacional o que conduzcan a la comisión de una infracción penal por la Fiduciaria La Nacional, como lo son: Lavado de activos, financiamiento al terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva, robo, falsedad en escritura pública o privada, estafa, delitos electrónicos entre otras infracciones.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5.3.4.2.2 Los hechos cometidos por un colaborador de La Fiduciaria La Nacional de manera intencional, que comprometan o pudieren comprometer la responsabilidad civil, penal, administrativa, fiscal, laboral, o de cualquier naturaleza jurídica de la entidad.

3.5.3.4.2.3 Los hechos cometidos de manera intencional por un colaborador de La Fiduciaria La Nacional que comprometan o pudieren comprometer la seguridad física de la institución y demás colaboradores, la integridad de los sistemas, la solvencia, la liquidez, la buena gestión, la imagen y reputación de la entidad.

3.5.3.4.2.4 La divulgación de información confidencial, facilitación o intercambio con terceros ajenos a La Fiduciaria La Nacional de documentos relativos a procedimientos y políticas de la institución o relacionados con los clientes, el uso indebido de información privilegiada o la realización de manipulación de precios o de mercado relacionado a fideicomisos de oferta pública gestionados por la Fiduciaria La Nacional.


3.5.3.4.2.5 Incurrir en faltas de probidad u honradez, actos de violencia, injuria a compañeros de trabajo y clientes.

3.5.3.4.2.6 Negarse a realizar tareas que le requiere su supervisor inherente a su puesto, siempre y cuando las mismas estén acordes a las funciones, normas y políticas establecidas.


3.5.3.4.2.7 El abandono de trabajo sin causa justificada.

3.5.3.4.2.8 Recibir dádivas, beneficios, contribuciones, gratificaciones, obsequios, comisiones, prebendas en efectivo o en naturaleza por haber cumplido con su función o haber gestionado una decisión favorable a favor de cualquier cliente, proveedor, empresa competidora o tercero, sin perjuicio de la aplicación de las reglas sobre recepción de regalos establecidas en este Código y las políticas internas correspondientes.


3.5.3.4.2.9 Los actos que atenten contra la moral, el decoro, la dignidad de los superiores y de los compañeros de trabajo.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.5.3.4.2.10 Llevar a cabo cualquier tipo de hostigamiento o acoso a subordinados, compañeros y superiores.
- 3.5.3.4.2.11 El descuido o negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
- 3.5.3.4.2.12 Omitir, violar, alterar y/o modificar sin autorización, los métodos, políticas y procedimientos establecidos para su beneficio o de terceros.
- 3.5.3.4.2.13 Encubrir, ayudar en o incitar a la vulneración de cualquier disposición legal, reglamentaria o interna de obligado cumplimiento.
- 3.5.3.4.2.14 Incumplir conscientemente con los controles internos para la prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- 3.5.3.4.2.15 Vulnerar el deber de confidencialidad de reporte de operación sospechosa.
- 3.5.3.4.2.16 Encubrir o asesorar a un cliente para evadir los controles de reporte de transacciones en efectivo o justificación del origen de los fondos cuando es legalmente mandatorio.
- 3.5.3.4.2.17 Incumplir conscientemente con la regulación vigente y los controles internos para la mitigación del riesgo de cumplimiento regulatorio.
- 3.5.3.4.2.18 Incumplimiento conscientemente y reiteradamente de los controles internos establecidos para la mitigación de riesgos.
- 3.5.3.4.2.19 Realizar y participar en fraudes, robos, sobornos, engaños a La Fiduciaria La Nacional o cualquier otra actividad catalogada como acción ilícita, práctica deshonesto o ilegales, incluyendo aquellas relacionadas con el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo, así como actos de corrupción.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

- 3.5.3.4.2.20 Presentarse al lugar de trabajo en estado en embriaguez o en cualquier otra condición similar.
- 3.5.3.4.2.21 Acudir al lugar de trabajo portando armas de cualquier clase, a excepción del personal de seguridad debidamente autorizado a tales fines.
- 3.5.3.4.2.22 Falsear, adulterar, destruir u ocultar documentos, registros o informes establecidos legal o regulatoriamente, en especial aquellos relativos a la prevención de lavado de activo y financiamiento al terrorismo, utilizar su posición dentro de la empresa para captar recursos del público o realizar oferta pública de valores o realizar intermediación financiera o realizar actividades que son exclusivas para participantes del mercado de valores, en beneficio propio, sin la autorización de los órganos societarios correspondientes de la Fiduciaria La Nacional, ni de la Junta Monetaria ni de la Superintendencia del Mercado de Valores, según corresponda.
- 3.5.3.4.2.23 Resistirse u obstaculizar la labor de supervisión del órgano regulador.
- 3.5.3.4.2.24 Incumplimiento consciente y reiterado de los plazos establecidos en los planes de acción para corregir oportunidades de mejora identificadas por la Superintendencia de Bancos (SB), la Superintendencia del Mercado de Valores, Auditores Externos y Auditoría Interna.
- 3.5.3.4.2.25 Tomar dinero prestado con intereses a colaboradores o clientes de La Fiduciaria La Nacional.
- 3.5.3.4.2.26 Otorgar dinero prestado con interés a colaboradores o clientes de La Fiduciaria La Nacional.
- 3.5.3.4.2.27 Realizar rifas con fines personales y/o lucrativos, que no tengan un fin benéfico.
- 3.5.3.4.2.28 Participar en esquemas de negocios Ponzi o piramidales a lo interno de la institución.

	CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN GERENCIA GENERAL FIDUCIARIA	FECHA DE EMISIÓN	FECHA DE REVISIÓN	REV.
		Enero 22, 2020	Febrero 11, 2022	01
CÓDIGO	ÉTICA Y NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA			
D-FEG-017				

3.5.3.4.2.29 Mantener relaciones extramaritales con otro Sujeto de Código a lo interno de La Fiduciaria La Nacional.

3.5.3.4.2.30 Ser sancionado por la comisión de dos (2) faltas graves en un mismo año.

4.0 DOCUMENTOS RELACIONADOS (REFERENCIAS).

4.1 Reglamento Interno del Consejo de Administración.

5.0 REVISIONES.

Rev.	Descripción del Cambio	Realizado	Aprobado
01	Incorporación de la carta del Presidente del Consejo y de los valores institucionales. Adicionalmente, inclusión de la figura de la Comisión de Ética y Conducta, Los canales para la recepción de denuncias, sección de Responsabilidades, el manejo de las relaciones sentimentales entre sujetos del código, lineamientos para el procedimiento disciplinario, tipificación de nuevas faltas.	LLandron	Aprobado mediante la Segunda (2a) resolución del acta del Consejo de Administración en su reunión de fecha 11 de febrero del año 2022.
00	Documento Inicial.	BDelgado	Aprobado mediante la quinta (5) resolución, del acta del Consejo de Administración de la Fiduciaria La Nacional del 22 de enero del 2020.

6.0 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

6.1 N/A.