

# Conglomerado Financiero Banco Nacional de Costa Rica



## CODIGO DE CONDUCTA 2025



# Contenido

## Razón de ser

Introducción

Definiciones

Alcance

Marco Regulator

## Pilares

Valores Organizacionales

Principios Éticos

## Nuestro Comportamiento

Conductas Inaceptables

Conflictos de interés

Restricciones a la participación en organizaciones sociales

Asignación de responsabilidad y nulidades

Deber de abstención

Procedimiento para ejercer el deber de abstención

## Regimen Sancionatorio

Incumplimiento del Código

¿Cómo denunciar?

Investigación

## Vigencia y actualización

# Capítulo I. Razón de ser de nuestro Código

## Introducción

El Conglomerado Financiero del Banco Nacional de Costa Rica (CFBNCR) líder del mercado financiero costarricense está comprometido tanto con el desarrollo sostenible, el bienestar integral del país, como de sus integrantes, mediante la aplicación de principios éticos y valores organizacionales.

El propósito de este Código es: **Definir los principios y conductas que deben guiar la actitud y el comportamiento de los integrantes del CFBNCR.**

---

**Conflicto de intereses:** Situaciones en las que el juicio y conducta de un individuo, por un interés particular, compromete su objetividad e imparcialidad y pueden afectar su integridad.

### 1.2 Definiciones

**Integrante del CFBNCR:** Miembro de Junta Directiva y Comités, Auditorías Internas y resto del personal.

**Parte interesada:** Cualquier organización, grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por las actividades de una empresa u organización.

**Difamación:** Información negativa que se dice en público o se escribe de una persona en contra de su buen nombre, su fama y su honor, especialmente cuando es falsa.

---

### 1.3. Alcance

El presente Código es de aplicación obligatoria para los integrantes del Conglomerado, los proveedores que brindan servicios a nombre y por cuenta de las entidades del Conglomerado, y para quienes integren como miembros independientes los comités de apoyo a las Juntas Directivas y la Administración.



---

## 1.4. Marco Regulator

Este Código se rige por las normas establecidas en la legislación y regulaciones nacionales que enmarcan la relación con proveedores, entes reguladores y clientes, entre otros.

### 2.1 Valores Organizacionales

Los valores o creencias fundamentales del CFBNCR son:

1. Escuchamos, con empatía y proactividad, para lograr los sueños y facilitar la vida de nuestros clientes
2. Trabajamos colaborativamente, para que las cosas sucedan de manera fácil, simple y oportuna
3. Innovamos para acompañar a nuestros clientes
4. Hacemos negocios sostenibles y responsables, por eso, buscamos la excelencia y la eficiencia en todo lo que hacemos

---

### 2.2 Principios Éticos del CFBNCR:

1. Soy honesto y actúo con rectitud y ética
2. Me comporto de manera íntegra, transparente y profesional
3. Soy leal al BN a través de mi actitud y comportamiento
4. Cumpló sin excepción las normas que regulan la operación del negocio
5. Soy respetuoso con los otros miembros del BN, los clientes, los proveedores y otras partes interesadas
6. Impulso negocios sostenibles y responsables

## Capítulo III. Nuestro Comportamiento

### 3.1 Conductas Inaceptables

- 3.1.1 No se permite ningún tipo de hostigamiento sexual o acoso laboral.
- 3.1.2 Ejecutar actividades delictivas o bien que se aparten del principio de legalidad administrativa, que puedan afectar la reputación, a sus clientes o el desempeño de su área o puesto, incluso fuera de la relación laboral o de servicio.
- 3.1.3 El consumo de sustancias ilícitas o bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones del CFBNCR o en jornada laboral.
- 3.1.4 El consumo de tabaco dentro de las instalaciones del CFBNCR.
- 3.1.5 Cualquier actividad ajena a sus funciones que conlleve un abandono de trabajo.
- 3.1.6 Cualquier comportamiento que pueda afectar la imagen institucional a nivel interno o externo.
- 3.1.7 Los integrantes del CFBNCR no deberá ubicarse en el Nivel 3, de la Central de Información Crediticia de la SUGEF, la clasificación de una persona en este nivel lo obligará a presentar un plan de saneamiento financiero ante su superior inmediato, quien le dará seguimiento e informará al área de Desarrollo Humano y Salud Organizacional sobre el mismo y su ejecución.
- 3.1.8 Utilizar recursos del CFBNCR para fines ajenos al estricto desempeño de actividades laborales.
- 3.1.9 Incumplir controles y directrices en materia de seguridad de la información o ciberseguridad.
- 3.1.10 Acceder, divulgar información del CFBNCR, en contra de las normas y lineamientos institucionales establecidos en la materia.
- 3.1.11 El acceso o distribución de pornografía utilizando recursos del CFBNCR.





- 3.1.12 La difusión mediante el uso de redes sociales u otro medio de comunicación, de cualquier material o información ajena a la actividad laboral que resulte ofensiva o discriminatoria para los integrantes del CFBNCR, proveedores, clientes o público en general (tales como: comentarios políticos, religiosos y personales, entre otros).
- 3.1.13 Realizar manifestaciones que puedan difamar a los integrantes, partes interesadas y competidores del CFBNCR.
- 3.1.14 No atender con diligencia las recomendaciones que provengan de entes competentes, tanto internos como externos.
- 3.1.15 Preparar, ordenar, negociar o inducir a terceros o efectuar en el mercado cualquier tipo de operación con base en información privilegiada.
- 3.1.16 Utilizar sin autorización materiales patentados, marcas registradas o protegidas por derechos de autor (audio, video, texto) que pertenezcan al CFBNCR, así como programas u otros dispositivos con ocasión de sus funciones que estén protegidos por las reglas de propiedad intelectual o derechos de autor.
- 3.1.17 Con ocasión de sus funciones, realizar todo tipo de transacciones de carácter personal.
- 3.1.18 Cualquier otra conducta que atente contra la imagen o intereses del CFBNCR.



En el caso de las Subsidiarias sujetas a cumplir con la Ley Reguladora del Mercado de Valores y normativa conexas:

- 3.1.19 Realizar, directamente o mediante interpósita persona, la adquisición de valores de cualquier clase emitidos por la sociedad con la que se encuentren relacionados en virtud de su cargo o su vínculo, durante un plazo de tres meses, contado a partir de la última enajenación que hayan

realizado respecto de cualquier clase de valores emitidos por la misma sociedad. Igual abstención deberá observarse para la enajenación y la posterior adquisición realizada de cualquier clase, emitidos por la sociedad de que se trate.

- 3.1.20 No informar al público, en el menor plazo posible según lo establezca, vía reglamento, la Superintendencia, de la existencia de factores, hechos o decisiones que puedan influir, de modo sensible, en el precio de sus valores. Cuando consideren que la información no debe hacerse pública por afectar intereses legítimos, informarán a la Superintendencia y esta resolverá.
- 3.1.21 Provocar, en beneficio propio o ajeno, una evolución artificial de los precios.
- 3.1.22 Multiplicar las transacciones innecesariamente y sin beneficio para el cliente.
- 3.1.23 Atribuirse valores a sí mismos o atribuírselos a su grupo de interés económico, cuando los clientes los hayan solicitado en condiciones idénticas o mejores.
- 3.1.24 Anteponer la venta de valores propios o de empresas de su grupo de interés económico a la venta de valores de sus clientes, cuando estos hayan ordenado vender la misma clase de valores en condiciones idénticas o mejores.
- 3.1.25 Difundir información falsa sobre los valores, sus emisores o cualquier situación que pueda tener impacto en los mercados de valores.
- 3.1.26 Utilizar los valores cuya custodia les haya sido encomendada para operaciones no autorizadas por los titulares de dichos valores.
- 3.1.27 Cuando por cuenta propia realicen operaciones con valores, no efectuarlas exclusivamente por medio del puesto de bolsa con el cual trabajan.
- 3.1.28 En caso de realizar una operación por cuenta propia con un cliente, no hacerle constar con antelación, por un medio autorizado por la Superintendencia, tal circunstancia.

---

## 3.2 Conflictos de interés

- 3.2.1 Los integrantes del CFBNCR deben actuar de manera honesta y ética, buscando siempre la protección de los intereses de la Institución. Los supuestos que configuran un eventual conflicto de intereses, obedecen a alguna circunstancia que compromete la prestación imparcial de un servicio.

Para prevenir los conflictos de interés, el CFBNCR ha definido las siguientes reglas:



3.2.2 No se deberá participar, referir o influir en la autorización, aprobación o ejecución de transacciones y servicios con personas físicas o jurídicas donde exista algún tipo de afinidad familiar, comercial o económica; así como tampoco en las gestiones internas administrativas.



3.2.3 Será obligación vigilar, revelar y reportar cualquier asunto que pueda resultar o haya dado como resultado un conflicto de intereses.

3.2.4 Será obligación vigilar, revelar y reportar al superior jerárquico las relaciones de afinidad y consanguinidad hasta tercer grado, cuando éstas se den dentro de una misma dependencia, en una relación de subordinación o cuando por la

segregación de funciones cualquiera de ellas genera conflicto de interés, para que se tomen las medidas pertinentes con el fin de evitar actuaciones que beneficien a alguno de los funcionarios involucrados.

3.2.5 No se permite recibir, solicitar ni ofrecer ningún tipo de dádiva que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, integrantes del CFBNCR o cualquier otro público en general. Únicamente quedan excluidos objetos de propaganda u otros no monetarios que posean un valor económico menor a un salario base, en el tanto corresponda a un gesto de cortesía de parte de la persona que hace la regalía.

3.2.6 En ningún caso se pueden recibir objetos, regalías, dinero u otros beneficios a cambio de hacer o no hacer las labores que nos corresponden como integrantes del CFBNCR.

3.2.7 Aprovecharse del puesto o la posición jerárquica que se tiene para obtener beneficios personales, para familiares o para terceras personas.

3.2.8 Realizar actividades o negocios adicionales que estén en competencia con las actividades propias del CFBNCR.

3.2.9 Mantener relaciones comerciales particulares de carácter frecuente con clientes, proveedores o funcionarios del CFBNCR que comprometan o en cualquier forma afecten la imparcialidad u objetividad de su labor dentro del CFBNCR.

3.2.10 Cualquier otra conducta que genere conflictos de interés que atente contra la imagen o intereses del CFBNCR sus partes interesadas e integrantes.

---

### 3.3 Restricciones a la participación en organizaciones sociales

Los integrantes del CFBNCR que conforman la Administración Superior y la Fiscalización Superior u ocupan cargos dentro del régimen de confianza, no podrán ocupar cargo alguno en la junta directiva, órganos de fiscalización, y/o comités que tengan las asociaciones y cooperativas integradas por funcionarios y empleados del Conglomerado. La Administración Superior del CFBNCR está compuesta por el Gerente General del Banco, Subgerentes Generales, Director Jurídico y Gerentes de subsidiarias, y la Fiscalización Superior por el Auditor General y el Subauditor General.



Asimismo, tratándose de tales asociaciones o cooperativas, todos los integrantes del CFBNCR deberán ser vigilantes de la obligación de resguardar rigurosamente el secreto bancario y la confidencialidad de la información de los clientes, así como de los productos, servicios, procedimientos y estrategias comerciales que ofrece el Conglomerado y de las cuales tengan conocimiento en la atención de sus funciones.

En las relaciones comerciales con dichas organizaciones, se podrá autorizar la prestación de operaciones y servicios bancarios y financieros que no representen un conflicto de interés ni comprometan la imagen institucional, en igualdad de condiciones a las que se tengan establecidas para los clientes del CFBNCR.

### 3.4 Asignación de responsabilidad y nulidades

Constituirán falta grave, con la consecuente asignación de responsabilidades en el orden civil, disciplinario y penal, según corresponda, los casos en que se determine que un integrante del CFBNCR ha patrocinado, promovido o negociado intereses de particulares en contra de los intereses del Banco, haciendo valer su condición de funcionario para beneficiar de forma indebida al particular que representa.

De igual modo, en esos casos, se deberá proceder a analizar si existen elementos para anular los actos y negocios celebrados, de conformidad con la normativa legal vigente.

---

### 3.5 Deber de abstención

Los integrantes del CFBNCR deberán abstenerse de conocer, resolver o emitir recomendaciones en los casos en los cuales tengan un interés directo en el resultado, así como en los casos en que la persona solicitante sea su cónyuge, conviviente, ascendiente, descendiente o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad, o segundo de afinidad. De igual forma, deberán estar vigilantes de no incurrir en las causales de impedimento, recusación o excusa que dispone el Código Procesal Civil, al cual remiten en sede administrativa la Ley General de la Administración Pública y la Ley Orgánica del Poder Judicial, o en cualquier otra circunstancia en la cual se presente un conflicto de interés con el Banco o con alguna de las partes involucradas en el respectivo negocio jurídico.



### 3.6 Procedimiento para ejercer el deber de abstención.

El empleado en quien concurra una causal de abstención o un conflicto de interés informará la situación a su superior inmediato para que este resuelva si estima o no procedente la respectiva causal. En caso de estimar infundada la abstención, devolverá el conocimiento del caso al empleado para que continúe con el trámite respectivo. De ser procedente, reasignará el caso a otro empleado o podrá resolver directamente sin mayor trámite. En órganos colegiados, la abstención de uno de sus integrantes la resolverán los restantes miembros. Si la causal comprendiera a todos los integrantes, se remitirá el conocimiento del asunto al superior inmediato.

Tratándose de asociaciones o cooperativas conformadas por integrantes del CFBNCR, las causales de abstención o conflicto de interés serán resueltas por los miembros de la Administración Superior."

## Capítulo IV: Del régimen sancionatorio en el CFBNCR

### 4.1. Incumplimiento del Código:

El incumplimiento del presente Código de Conducta, se encuentra sujeto a penalidades<sup>1</sup> y sanciones que van desde un apercibimiento verbal o escrito, sanciones administrativas, hasta el despido sin responsabilidad patronal, con responsabilidades civiles o incluso penas según la(s) falta(s) que se cometan.

### 4.2. ¿Cómo denunciar?

Será deber de todos los integrantes del CFBNCR hacer del conocimiento de la Administración hechos que considere irregulares, ilegales o contrarios al orden público o que atenten contra los intereses de la institución.

Las denuncias podrán presentarse ante la jefatura inmediata o ante la instancia competente que corresponda, así como el canal anónimo de denuncias establecido en la organización para estos efectos.

El procedimiento PR12GC01 Gestión de denuncias, define los lineamientos para la recepción, análisis, trámite y seguimiento de las denuncias que son presentadas, por parte de ciudadanos o funcionarios, ante posibles actos de corrupción y/o eventuales faltas a este código de conducta, de funcionarios de la Alta administración, funcionarios de la Alta Administración de subsidiarias, funcionarios bajo el Régimen de Confianza, Directores de Juntas Directivas y otros a criterio de la Junta Directiva General.

Es deber del CFBNCR guardar confidencialidad de las personas denunciantes.

---

### 4.3. Investigación

Será responsabilidad del integrante del Conglomerado que reciba una denuncia, trasladarla a las instancias que correspondan para el inicio de la investigación, la que deberá realizarse con la mayor brevedad para proceder según lo dispuesto por la Convención Colectiva o la normativa aplicable en el caso de las Subsidiarias del CFBNCR.

---



## Capítulo V. Vigencia y actualización de este Código

El presente Código comenzará a regir a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta y se revisa al menos anualmente para determinar si procede algún cambio y cada vez que la Junta Directiva General genere acuerdos que impacten

su contenido, donde se estipule qué artículo se deroga o modifica. El documento actualizado estará disponible en la página web del Banco Nacional de Costa Rica y de cada una de las subsidiarias.

Este Código fue aprobado por Junta Directiva General en el artículo 13.º, sesión 12.728 de Junta Directiva General, celebrada el 26 de noviembre del 2024. y publicado en el Diario Oficial La Gaceta La Gaceta N° 15 del 24 de enero del 2025.

