

INTRODUCCIÓN

El actuar de Visión Banco desde sus inicios se caracteriza por el compromiso de operar en base a principios y valores éticos y transmitir e inculcar estos a los diversos públicos con los que actúa a diario.

Trabajar de esta manera genera un efecto positivo en el sentimiento de los miembros de la organización y también en los resultados económicos, sociales, culturales y ambientales.

La base de las relaciones con los distintos actores con los que interactúa es la confianza. Por ello, la organización ha realizado esfuerzos extraordinarios desde sus inicios, implementando procesos de auditoría, revisiones, evaluación, calificación y certificación de su gestión.

Selecciona a las más prestigiosas y reconocidas empresas de auditoría independiente a nivel global, como contribución a la transparencia y a la seguridad de los clientes.

Visión Banco comparte información general con instituciones y organismos locales y del exterior, contribuyendo a la transparencia y a la disponibilidad de información, con el objetivo de incorporar mejores prácticas e indicadores de gestión.

Desde el primer año de gestión, la organización emite reportes institucionales denominados "Memorias" y desde el año 2006, emite los reportes de sostenibilidad en base a la triple línea de resultados (económico, social y ambiental).

También mencionamos como antecedente a éste Código de Ética, los documentos de reglamento interno y buenas prácticas de convivencia implementados por la organización.

1. FINALIDADES

Este Código de Conducta Ética se basa en valores, principios y reglas de conducta, inspirados en las características propias de una sociedad democrática, justa, equitativa y solidaria, que respeta y promueve los Derechos Humanos y el Bien Común.

Define directrices generales, que servirán de guía a todos los miembros de la empresa, comprometidos a prestar servicios en el Banco, para decidir el mejor curso de acción en sus relaciones con clientes, proveedores, colaboradores, y autoridades públicas.

El Código de Conducta Ética ofrece elementos conceptuales que ayudan a interpretar y valorar correctamente acciones, situaciones, estructuras y medios que faciliten la toma de decisiones más adecuadas para el bien común de la empresa y de la sociedad.

Contiene políticas bien claras, o normas que definen lo que es correcto o errado en la organización. Orienta además para la toma de decisiones, especialmente en situaciones en las que pueda haber múltiples puntos de vista y varias alternativas posibles de resolución.

La conducta ética es elemento fundamental para el desarrollo de personas y empresas, y para la construcción de un país moderno, equitativo y solidario. El esfuerzo, el sacrificio, la

sobriedad, la honestidad, el interés por el verdadero bien de la sociedad, son valores que deberán ser reivindicados en la vida empresarial.

Las disposiciones del presente Código serán difundidas entre los colaboradores, empresas, organizaciones y particulares con quienes el Banco interactúa, para que estas buenas prácticas puedan ser incorporadas en el relacionamiento.

2. OBJETIVOS

a. Objetivos Generales

1. Unificar criterios de comportamiento que faciliten la unión de ánimos y esfuerzos para el bien común de todos los miembros de la organización.
2. Posibilitar la adhesión de todos a ciertas pautas de comportamiento que contribuyan a mantener un clima de colaboración y convivencia armónica en paz, justicia, solidaridad y esperanza.

b. Objetivos Específicos

1. Definir, aclarar y asumir valores y principios en la organización.
2. Concienciar a todos los miembros de la organización sobre las acciones que consideramos éticas.
3. Definir responsabilidades en casos de conductas anti-éticas.
4. Incorporar mejoras surgidas a partir de situaciones conflictivas resueltas.

3. VALORES DEL BANCO

Este Código de aplicación a todos los miembros de la organización, se fundamenta en cinco valores éticos claves:

a. Humanidad

Valoramos la sensibilidad y calidez en la acogida a los demás, tal como son, con respeto a la dignidad y a los derechos de la persona, a la equidad y a su diversidad.

b. Respeto

Tenemos una actitud prudente, reconociendo el valor propio y de los demás. Nos orientamos al crecimiento personal e institucional con sentido de justicia, espíritu de autocrítica y conciencia de nuestras virtudes y debilidades.

c. Confianza

Desarrollamos relaciones basadas en el reconocimiento recíproco de la buena voluntad y en la estima personal y profesional, brindando respaldo y seguridad a todos aquellos con quienes nos vinculamos.

d. Compromiso

Construimos una gestión orientada al progreso continuo, estimulando la interacción, el esfuerzo y la contribución de toda nuestra gente hacia el logro de resultados.

e. Integridad

Asumimos todas nuestras responsabilidades con una conducta honesta, racional, transparente, coherente, austera y responsable en la gestión diaria.

4. PRINCIPIOS ÉTICOS DEL BANCO

Hacemos de la responsabilidad social, ambiental y cultural, una forma de vida en Visión Banco, actuando en base a valores y principios, como forma de gestionar nuestro negocio, generando un efecto positivo en cómo nos sentimos y en nuestros resultados económico-financieros, sociales, culturales y ambientales. A partir de esto definimos nuestros principios fundamentales:

a. La Ética

Del capital humano, a través de una conducta profesional recta, imparcial y honesta, dentro y fuera de la entidad, participando en el compromiso social que ésta tiene como miembro de la comunidad en la que se inserta.

b. Profesionalismo

De los colaboradores, a través de la prudencia y el cuidado debido, fundamentando sus opiniones y recomendaciones en datos suficientes, contrastados y confiables.

c. Confidencialidad

Absoluta respecto a todos los datos e informes de clientes y de la organización, que no hayan sido publicados previamente por la entidad.

d. Transparencia y respeto

Por los acuerdos establecidos, con los diferentes públicos con los que la empresa se vincula.

e. Mejor Calidad

En el servicio, buscando satisfacer a nuestros clientes y consumidores.

f. Innovación

Para el crecimiento y desarrollo mediante acciones que agreguen valor a la empresa, sociedad y sus accionistas.

g. Veracidad

En las informaciones, promoviendo la comunicación basada en hechos comprobados.

h. Iniciativa, creatividad y desarrollo continuo

Del capital humano de la empresa dentro de un ambiente de trabajo seguro y saludable.

i. Desarrollo integral de las comunidades

Donde actuamos y de la sociedad en general, respetando a las personas, sus culturas y costumbres.

j. Gestión sostenible

Buscando resultados en las tres dimensiones: económica, social y ambiental.

k. Respetar las leyes

Convenciones nacionales e internacionales, integrando a nuestra cadena de valor en este compromiso y promoviendo un contexto comercial sustentable y competitivo.

l. Respetar la propiedad intelectual

De las personas físicas y jurídicas establecidas en la legislación de nuestro país, en las leyes de Marcas, de Derechos de autor y de Invenciones y patentes, así como el tratado de la OMPI (Organización Mundial de la Propiedad Intelectual), ratificado por el Paraguay.

5. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA VISIÓN BANCO

Visión Banco ha decidido adoptar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), como una herramienta que le permita crear valor para todos los grupos de interés. Además, incentivará la participación de los colaboradores en trabajos voluntarios y de esa forma, promoverá la diseminación de la cultura de responsabilidad social.

Para Visión Banco, ser socialmente responsable va más allá de obtener certificaciones, cumplir regulaciones, normas y operar con estándares elevados de calidad. Es, en primer lugar, obtener éxito en los mercados y ser sustentable; es asumir responsabilidad por los impactos de sus acciones sobre el ambiente natural, las comunidades donde opera, su público interno, accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, gobierno y sobre la sociedad en general. Es en definitiva, generar valor agregado para todos.

Buscamos comunicar a los colaboradores, la sociedad, los accionistas, los clientes, los gremios, los entes reguladores, al sector empresarial y al público en general el valor que tiene una empresa socialmente responsable, en la creación de valor sostenible para todos.

Nuestro objetivo es difundir a todos los grupos de interés las acciones realizadas y los resultados obtenidos, conscientes de la necesidad de transparentar la gestión y hacer conocer nuestras prácticas de RSE, buscando motivar al sector empresarial a adoptar la RSE como una forma de vida en sus empresas.

6. DIMENSIONES DE APLICACIÓN

Es compromiso del Banco actuar de forma íntegra y justa en sus diversas relaciones, tanto con su público interno como con el externo, valorizando sobre todo al ser humano. Además, nos empeñamos en la diseminación de la cultura ética, en su esfera de actividad e influencia.

Nuestra organización es una manifestación de relaciones humanas, no solo de aquellos que trabajan en ella, sino también de los que proporcionan los recursos financieros o de capital (accionistas); aquellos que colaboran con ella (proveedores y sub contratistas), los que adquieren sus productos y servicios (clientes) y del más amplio público (sociedad, comunidad, gobierno), cuya vida está afectada por la actividad empresarial (gremios y competidores).

a. El Banco y sus Colaboradores

La responsabilidad de la organización en cuanto a sus colaboradores está orientada a mantener competitivas a cada una de las personas, con las estrategias apropiadas para asegurar la **empleabilidad** en el tiempo. Para ello, la organización cuenta con un plan de desarrollo integral de las personas.

Buscamos la identificación plena de nuestros colaboradores con la misión, visión, valores y objetivos de la organización, y construir un ambiente confiable, armónico, propiciador del desarrollo, manteniendo un espíritu de superación constante y de respeto a la individualidad, creando un clima de participación en todos los procesos de negocios.

La conducta dentro de la organización se basa en el respeto a las personas, en la consideración de la dignidad humana y en la concesión de espacios más amplios de participación.

Se busca ayudar a la gente a lograr su felicidad, a través de la realización personal. Lograr la armonía entre vida, familia y trabajo, ayudarles a que sean lo mejor que pueden ser, cuidando la salud física, mental y espiritual.

La empresa en su ámbito interno y en relación con sus colaboradores, asume la responsabilidad de:

1. Integrar a los trabajadores en un proyecto común constituido por la empresa como una comunidad solidaria: respetando su desarrollo integral, evitando todo tipo de discriminación.
2. Abonar una remuneración justa, adecuada a la aportación y al esfuerzo de cada uno, con escrupuloso cumplimiento de las normas legales y las pactadas entre las partes, haciendo conocer la política salarial conforme a los diferentes niveles de la organización.
3. Dar a los colaboradores un trato digno y respetuoso, adecuado a su condición humana, anteponiendo la consideración de persona por encima todo.
4. Procurar la ocupación conveniente y la promoción adecuada de personas con discapacidad.

5. Potenciar la información y fomentar la comunicación interna en cada uno de los niveles de la organización.
6. Proporcionar la formación humana y técnica adecuada a cada colaborador, con la doble finalidad de perfeccionar su personalidad y su carrera en la empresa.
7. Valorar profesionalmente a los colaboradores en función a sus capacidades y eficiencia, evaluándolos objetivamente.
8. Atender, vigilar y proporcionar la seguridad, higiene y salud ocupacional, adoptando medidas necesarias para evitar accidentes de trabajo y enfermedades que tengan su causa en éste, dando participación a los colaboradores en el estudio y adopción de tales medidas.
9. Potenciar la participación del colaborador en la consecución de los objetivos de la empresa, en la medida de sus responsabilidades y la preparación de cada uno, a través de canales y medios adecuados, para la participación mediante sistemas de iniciativa, círculos de calidad y otros instrumentos.
10. Garantizar los puestos de trabajo, siempre y cuando lo permita la continuidad de la empresa.
11. Garantizar espacios y canales de denuncias sobre toda forma de abuso de derechos humanos, como la violencia física y psicológica, el acoso sexual, la imposición de trabajo forzoso o realizado bajo coacción; asegurando al denunciante y/o víctima, el tratamiento confidencial del proceso, evitando toda represalia posible.

b. **Compromiso de los Colaboradores con el Banco**

El compromiso de cada colaborador se basa en reglas fundamentales que engloban otras muchas, además de sus capacidades, para la misión que se le encomienda: **sentido de responsabilidad, entrega al trabajo y espíritu solidario**. La organización crea el clima adecuado, para que los colaboradores asuman el compromiso de:

1. Actuar individual y colectivamente, bajo las normas de fidelidad, solvencia, calidad y buena fe, exigibles en cualquier actividad.
2. Mantener en público una conducta adecuada y decorosa, evitando la asistencia a lugares de apuestas públicas y juegos de azar, u otros lugares donde pueda exponerse negativamente la imagen personal y la del Banco. Igualmente mantener una conducta adecuada y decorosa en las actividades o eventos sociales del Banco.
3. Guardar el debido secreto sobre los asuntos que se conozcan por razón del trabajo, no pudiendo facilitar estas informaciones a terceros ajenos al normal desarrollo de sus funciones, ni usar los mismos para provecho, ventaja personal o de sus familiares.
4. Evitar críticas negativas sobre el Banco, divulgando hechos que perjudiquen su buen nombre; comentarios negativos acerca del desempeño de los mandos o del resto del personal de la empresa.
5. Realizar el trabajo con la actitud, el compromiso, la responsabilidad y el interés debido, para obtener el mayor rendimiento posible.
6. Evitar ejercer actividad alguna que pueda suponer competencia o deslealtad para con la propia empresa.

7. Practicar la solidaridad y el compañerismo, propiciando la eficacia y el mejoramiento permanente de las actividades.
8. Evitar ausencias injustificadas, pérdida de tiempo y la disminución voluntaria del rendimiento normal.
9. Tratar a superiores, compañeros y colaboradores con el debido respeto.
10. Cuidar y proteger los bienes e intereses del Banco: edificio, instalaciones, maquinarias, herramientas de trabajo, y evitar anteponer los intereses personales.
11. Actuar con mentalidad de ahorro en la ejecución del trabajo, aprovechando debidamente los materiales y evitando todo despilfarro o gastos superfluos.
12. Rechazar de proveedores y/o clientes, dinero, regalos o cualquier tipo de dádivas, que condicionen las actividades y decisiones del Banco.
13. Actuar con el debido respeto y trato amigable con el Cliente, poniendo todo el empeño para una adecuada y abundante provisión de información, buscando su entera satisfacción. En la gestión de reclamos por incumplimientos del Cliente, hacerlo con firmeza en el marco del respeto a la dignidad humana, con la amplitud y predisposición para la búsqueda de soluciones satisfactorias para ambas partes.
14. Denunciar toda forma de abuso de derechos humanos, como la violencia física y psicológica, el acoso sexual, la imposición de trabajo forzoso o realizado bajo coacción, recibida en forma directa o de la cual se tenga conocimiento.

c. El Banco y los Clientes

Consideramos a nuestros clientes como la razón de ser de nuestro negocio. Por ello, estamos comprometidos a visitar, escuchar, atender, conocer y satisfacer uno por uno a nuestros clientes. Nuestro compromiso: respetar los derechos de nuestros clientes y aportarles valor.

Los clientes, consumidores y usuarios son considerados como los destinatarios, que justifican la existencia y el crecimiento del Banco. Ante ellos asume las siguientes responsabilidades:

1. Diseñar y comercializar los productos y servicios que se ofrezcan, de tal manera a satisfacer las necesidades de clientes, usuarios y consumidores.
2. Garantizar la calidad de los productos y servicios e informar verazmente sobre los mismos, a través de campañas publicitarias, ofertando una justa relación calidad/precio. Evitar utilizar argumentos comerciales que desfiguren ante los clientes la verdadera naturaleza de los productos.
3. Entregar productos y servicios a precio justo, calidad, cantidad, respetando los plazos convenidos.
4. Redactar los contratos con claridad, facilitando la comprensión de todos los derechos y obligaciones emergentes de los mismos. Subsanan cualquier tipo de error que altere las condiciones ofrecidas. Garantizar la confidencialidad y resguardo de toda la información proporcionada por los clientes, como también las operaciones de los mismos.
5. Garantizar mecanismos de consulta permanente a los clientes, sobre los productos, servicios y la atención recibida, buscando su satisfacción.

6. Garantizar la escucha y atención a las inquietudes, quejas o reclamos de los clientes, ofreciendo soluciones a las situaciones planteadas, en el menor tiempo posible y buscando beneficios satisfactorios para ambas partes.

d. El Banco y los Accionistas

El Banco valora las aportaciones de los accionistas, como elementos imprescindibles para el desarrollo de sus actividades, ponderando la inversión en sí misma y la participación de los titulares de la inversión, que esperan una remuneración proporcional a su aportación. Por tanto, el Banco se compromete ante los accionistas a:

1. Producir beneficios lícitos, que justifiquen la inversión e incrementen el valor de la misma, respetando el objeto social de la empresa.
2. Gestionar la adecuada rentabilidad sobre la inversión.
3. Informar suficientemente a los accionistas sobre la realidad económica financiera de la empresa, sus proyectos y planes futuros.
4. Considerar los intereses de los accionistas, en todas las decisiones sobre el futuro del Banco.
5. Procurar que las convocatorias o comunicaciones, de difusión obligatoria o de interés para los accionistas, se hagan de forma que resulten fácilmente entendibles.
6. Evitar acciones u omisiones discriminatorias que conlleven la formación de grupos de influencia, evitando información privilegiada que beneficie a unos y perjudique a otros.
7. Proveer información abundante, clara y precisa del Banco y poner a disposición de cualquiera de los accionistas en cualquier momento.
8. Informar a los accionistas sobre los principios éticos que inspiran la actuación de la organización, para que conozcan y asuman los compromisos de orden social que contraen con sus aportaciones económicas, y puedan exigir su cumplimiento.

e. El Banco y los Proveedores

Los proveedores aportan a la empresa productos o servicios, que son necesarios para que la misma pueda cumplir con su objeto comercial y social. Además, son parte fundamental de la cadena de valor de la empresa, con derechos y obligaciones que serán respetados en sus relaciones con esta.

Buscamos establecer relaciones de largo plazo con los proveedores, siempre que sean responsables y previsibles, orientados al beneficio mutuo y al desarrollo sostenible.

En relación con los proveedores, la empresa asume las siguientes responsabilidades:

1. Procurar que las relaciones con los proveedores se inspiren en el respeto a las condiciones de cada parte, según los principios de libre mercado, compatible con el bien común.
2. Evitar el abuso de poder económico, al tratar con empresas de menor capacidad de negociación, y cumplir en todos los casos las condiciones de pago pactadas.

3. Utilizar informaciones de los proveedores, con lealtad y confidencialidad, sin imponer condiciones gravosas ni atentar contra sus derechos, oportunidades y viabilidad.
4. Evitar la toma de decisiones que puedan afectar a las marcas de los proveedores, conscientes de que las marcas y restantes modalidades de la propiedad industrial son un importante patrimonio de los proveedores.
5. Calificar como contrario a la ética empresarial toda fijación artificial de los precios.
6. Rechazar de proveedores, dinero, regalos o cualquier tipo de dádivas, que condicionen las actividades y decisiones del Banco.
7. Evitar que se creen falsas expectativas en los proveedores, que los obliguen a comprometer recursos a largo plazo, sin que el pedido sea seguro o esté garantizado.
8. Valorar y cuidar el efecto que pueden producir en los proveedores las modificaciones sustanciales en la política de servicios o comercialización del Banco.
9. Asumir una actitud responsable cuando se hayan exigido inversiones económicas a los proveedores, si por algún motivo, el servicio no pudiera iniciarse o hubiera necesidad de rescindirlo o limitarlo.
10. Informar adecuadamente a los proveedores de los valores, principios y políticas del Banco que rigen el actuar, especialmente aquellas del ámbito social, cultural y ambiental; comprometerles al cumplimiento irrestricto de las disposiciones legales referentes a derechos de los trabajadores, a la salud y seguridad ocupacional y las referentes al cuidado y preservación del medio ambiente.
11. Proveer información a los proveedores sobre las buenas prácticas sociales, culturales y ambientales, buscando motivar a los mismos a adoptar el modelo de la RSE, como una forma de vida en las empresas.
12. No exponer la información del proveedor a otros proveedores (precios, plazos de entrega, calidad del producto, etc.)

f. El Banco y los Competidores

La lícita competencia contribuye a garantizar la calidad de los productos y su justa relación con los precios del mercado. El favorecer la actividad económica en lícita competencia será garantía de mayor justicia en la comercialización de servicios o productos y de mayor transparencia en la actividad económica general.

Una actitud favorable a la libre competencia contribuye a lograr una sociedad más ética en su actividad económica. En relación a los competidores, con quienes el Banco concurre en el mercado, asume las siguientes obligaciones:

1. Respetar siempre a los competidores, sus productos y servicios, su imagen, evitando la imposición de condiciones gravosas, fundadas únicamente en la posición dominante.
2. Fomentar la competencia sana entre empresas afines, que busque mejorar el clima de negocios.
3. Utilizar con lealtad las informaciones de la competencia y evitar perjuicio para aquella.

4. Comunicar adecuadamente los atributos de los productos o servicios, evitando mensajes publicitarios engañosos, ofertas que no se puedan cumplir, o comparaciones con la competencia que afecten negativamente el clima de negocios.
5. Alentar la formación y fortalecimiento de gremios, asociaciones, cámaras, que promuevan buenas prácticas y que mejoren el clima de negocios.

g. El Banco y el Gobierno

Teniendo en cuenta que es responsabilidad del Gobierno promulgar leyes, proyectar e implementar políticas y programas, el Banco se compromete a:

1. Promover la discusión de propuestas de legislación, cuando su implementación pueda afectar intereses sectoriales, regionales, nacionales e internacionales.
2. Proporcionar datos e informaciones útiles que provengan del conocimiento de la actividad empresarial y que complementen las disponibles, para facilitar el proceso de toma de decisiones en el ámbito público.
3. Observar una conducta estrictamente ceñida a la ética, cumplir y hacer cumplir las leyes y obligaciones fiscales y demás legislaciones pertinentes.
4. Registrar contablemente y en forma precisa todas las operaciones que realice el Banco, ajustadas a las normas vigentes.
5. Evitar la entrega y recepción de dádivas, pagos de comisiones, entrega de obsequios, a personas físicas o jurídicas, privadas o estatales, con la finalidad de conseguir ventajas, servicios, contratos, autorizaciones o permisos.

h. El Banco y la Comunidad

El Banco opera dentro de una comunidad con la cual se siente comprometida y nuestros colaboradores, proveedores, clientes y competidores forman parte de esta sociedad. Dentro de este concepto de relación directa, el Banco entiende su compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad, de donde nos proveemos y nos relacionamos, a la cual servimos y nos regula.

Tenemos un firme compromiso con las comunidades donde operamos, porque nos interesa su desarrollo sostenible. Queremos ser parte de las comunidades y nuestro éxito en las mismas, tiene directa relación con el bienestar de sus pobladores.

En el seno de la comunidad en que desarrolla su actividad, el Banco realiza una gran obra a favor del bien común, merecedora de la consideración y el respeto de todos, por abrir nuevos horizontes de trabajo y hacer posibles más empleos.

Las relaciones Banco - Comunidad son tanto más importantes cuanto mayor sea la situación de mutua relación, así el Banco asume las siguientes responsabilidades:

1. Colaborar dentro del campo de sus actividades, con la comunidad en que se desenvuelve, poniéndose a disposición de la misma, para la protección de la vida o de la salud de los ciudadanos, en caso de accidentes, incendios, inundaciones, y catástrofes. Extender esta colaboración a las actividades sociales, educativas,

- culturales o recreativas, consideradas de interés comunitario, con aportaciones económicas o de otro orden.
2. Evitar la promoción o potenciación de actividades políticas partidarias, directa o indirectamente. No hacer aportaciones económicas a organizaciones políticas o sindicales.
 3. Facilitar y propiciar la participación de los colaboradores en actividades cívicas y sociales, de tipo cultural o recreativo en la comunidad a la que pertenecen.
 4. Difundir entre el personal el espíritu de colaboración, solidaridad y servicio a la comunidad.
 5. Contar con una cobertura de seguros, contra posibles daños que la actividad empresarial pueda ocasionar a sus colaboradores, clientes y terceros afectados.
 6. Cumplir correctamente con las disposiciones y obligaciones municipales y departamentales, en las comunidades donde se opera.
 7. Cooperar en la difusión de la ética en la comunidad y en particular en el sector empresarial, dando testimonio de los valores que rigen el actuar del Banco.

El Banco y el Medio Ambiente

Asumimos el compromiso de cuidar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente e incluso educar en la responsabilidad ambiental a los diversos públicos con quienes interactuamos, conscientes de nuestra responsabilidad para con las generaciones futuras. Por todo esto, el Banco asume las siguientes responsabilidades:

Respetar en las obras y construcciones el equilibrio ecológico y urbanístico del entorno. Asumir el compromiso con la restauración, conservación y mantenimiento de los valores arquitectónicos de las construcciones propias.

Potenciar el reciclaje de los residuos o desechos que lo permitan, siendo depositados los no reciclables en vertederos idóneos.

Propiciar el uso de tecnologías limpias y energías alternativas renovables, que produzcan o que eliminen de la mejor forma posible, partículas o componentes gaseosos contaminantes.

Cumplir con los límites fijados en la normativa medio ambiental como tolerables, en las emisiones contaminantes, insalubres y molestas.

Fomentar la formación de los colaboradores y agentes comunitarios multiplicadores en el respeto al medio ambiente y su protección.

Rechazar las actividades de clientes que dañen el medio ambiente, en concordancia con las disposiciones internacionales vigentes.

Exhortar al cuidado de los recursos naturales para su aprovechamiento sustentable.

7- PROCESO DE DENUNCIA DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Es obligación de todos los colaboradores observar permanentemente el cumplimiento del presente Código de Ética y denunciar su incumplimiento, cuando se vea afectado directamente o tome conocimiento de incumplimiento que afecten a terceros. Así mismo, alentamos a nuestros proveedores, clientes y a la comunidad en general a utilizar nuestros canales de denuncia ante el incumplimiento de los principios establecidos en este documento. A este efecto, pueden recurrir a los siguientes canales de denuncia:

1. Comité de Ética: Conformado por el Gerente de Calidad y RSE, por la Gerente de Dirección de Personas y por el Gerente de UEN
2. Página Web: www.visionbanco.com
3. Correo electrónico: comitedeetica@visionbanco.com (externo) Comité de Ética (interno)
4. Buzones de sugerencias ubicados en los Centros de Atención a Clientes.
5. Formulario online disponible en el portal de intranet.

a. Colaboradores:

1. Los colaboradores del Banco deberán recurrir a su superior directo a fin de realizar la denuncia y manifestar los detalles del incumplimiento observado, como primera instancia de denuncia. El superior directo deberá elevar la denuncia por escrito al Comité de Ética. Este, dará una respuesta al colaborador denunciante, en el plazo de una semana, de ser posible, sobre el estado de investigación y resolución de la denuncia.
2. Si el colaborador requiere un canal directo o no obtiene una respuesta de su superior directo o por estar éste involucrado en el incidente en cuestión, podrá elevar la misma al Comité de Ética en su conjunto o a uno de sus integrantes y el caso deberá ser sometido a consideración del Comité de Ética de manera inmediata.
3. Correo electrónico: se encuentran habilitadas las siguientes direcciones de correo:
 - **Comité de Ética** (para los correos internos)
 - **comitedeetica@visionbanco.com** (para correos externos).

En los mismos se recibirán las denuncias escritas, responsables, debidamente identificadas y nominativas de los colaboradores que deseen utilizar este medio. En este caso, los tres integrantes del comité recibirán la denuncia en sus correos personales y se procederá a elevar la denuncia recibida en el seno del Comité de Ética. En todos los casos y en todos los medios, se garantizará absoluta confidencialidad de la identidad del colaborador denunciante y se lo salvaguardará de posibles represalias como consecuencia de la denuncia realizada.

b. Proveedores:

Los proveedores que observen situaciones de incumplimiento de los principios establecidos en este documento podrán realizar denuncias concretas y responsables utilizando la siguiente dirección de correo: **comitedeetica@visionbanco.com** o accediendo a la página web. Así mismo deberán recibir respuesta sobre el estado del proceso de la denuncia realizada, en un plazo de una semana, garantizando absoluta confidencialidad en el proceso.

c. Clientes:

Los clientes que observen situaciones de incumplimiento de los principios establecidos en este documento podrán realizar denuncias concretas y responsables utilizando los siguientes canales:

1. Dirección de correo: **comitedeetica@visionbanco.com**
2. Buzones de sugerencias localizados en los Centros de Atención al Cliente. En este caso, deberán utilizar el formulario correspondiente, disponible junto a los buzones, y en el que constarán los detalles necesarios para proceder a la investigación correspondiente.
3. Página web: en la página web del Banco, se podrá acceder a un ícono en el cual se puede completar a un formulario de denuncia. Así mismo deberán recibir respuesta sobre el estado del proceso de la denuncia realizada, en un plazo de una semana, garantizando absoluta confidencialidad en el proceso.

En los casos de denuncias de clientes y proveedores, las mismas serán derivadas también al Comité de Ética, involucrando a los Encargados de Compras y Encargados Comerciales según corresponda.

8- EL COMITÉ DE ÉTICA

1. Procederá a informar periódicamente sobre su gestión al Directorio.
2. Si el denunciante así lo prefiere, los miembros del Comité de Ética podrán tomar declaraciones de los denunciantes de manera directa, verbal, presencial o telefónica, en cuyo caso el que recibe la denuncia deberá formalizar la misma escribiendo un correo electrónico al comité de Ética, identificando al denunciante. Una vez concluidas las investigaciones de cada denuncia, tomará las medidas correctivas que sean necesarias, con el respaldo de la alta dirección.

9- DENUNCIAS ANÓNIMAS

Tanto colaboradores como clientes y proveedores podrán realizar denuncias anónimas a través de llamadas telefónicas a miembros del Comité de Ética, del correo electrónico, del buzón de sugerencias y/o la página web y, en el caso de colaboradores, a través de un formulario online alojado en el portal de la intranet.

Las denuncias anónimas serán investigadas y procesadas con la misma rigurosidad que en otros casos pero con las limitaciones que el anonimato implica. Asimismo, no se podrá dar respuestas sobre los avances de las investigaciones realizadas.'

Las definiciones, políticas, criterios, compromisos, derechos y obligaciones establecidos en el presente documento, exigen la adhesión obligatoria de todos los miembros de la organización para las relaciones entre todas las partes interesadas; estas recibirán información específica sobre las definiciones referentes a cada una de ellas. En consecuencia, cualquier acto o procedimiento de los miembros de la organización, contrarios a lo estipulado en el presente código, será pasible de observaciones o sanciones, de conformidad a lo establecido en las Normas Legales y reglamentarias vigentes que rigen la materia. El Comité de Calidad y RSE y Dirección de Personas, verificarán el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Código de Conducta Ética y eventualmente, implementarán las acciones preventivas, correctivas y punitivas que se requieran. Las acciones punitivas serán tomadas previo dictamen de la Asesoría Jurídica interna del Banco.