CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA SERVICIOS FINANCIEROS, S.A. DE C.V.

Fecha:	Elaborado por:	Cargo:	Versión
15/06/2017	Iván Hernández	Encargado de Cumplimiento	1.0

CONTROL DE CAMBIOS

(Detallar desde Versión n°2 en adelante de manera descendiente)

Solicitado por:	Cargo	Realizado por:	Cargo	Fecha	Versión
-	-	Pablo Guevara	Oficial de Cumplimiento	17/01/2020	2.0
Auditoría Interna	-	Rosa María Miranda	Oficial de Cumplimiento Titular	27/06/2025	3.0

PREPARACIÓN Y AUTORIZACIÓN DEL DOCUMENTO

Descripción:	Nombre:	Cargo
Revisado por:	Comité de prevención de LDA/FT/FPADM	Acta # 38, Punto # 3, Fecha: 23-06-2025
Autorizado por:	Junta Directiva	Acta # 374, Punto # 9, Fecha: 27-06-2025

AUTORIZACIÓN Y VIGENCIA

El presente documento entrará en vigor una vez se encuentre revisado y autorizado por las unidades respectivas y deja sin efecto todo documento autorizado con anterioridad. Las autorizaciones y revisiones serán válidas de forma física o digital.

NOTA CONFIDENCIAL

La información contenida en el presente documento originado en SERVICIOS FINANCIEROS S.A. DE C.V. es confidencial y solo puede ser utilizada por la persona, entidad o compañía a la cual está dirigido. Si no es el destinatario autorizado, cualquier retención, difusión, distribución o copia total o parcial es prohibida y será sancionada de acuerdo con las políticas internas de la organización y las leyes establecidas en la regulación de República de El Salvador.

Contenido

I. INTRODUCCIÓN 4

II. OBJETIVO 4

III. ALCANCE 4

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN 4

V. MARCO LEGAL 5

VI. NUESTROS VALORES 5

VII. PRINCIPIOS ÉTICOS 5

VIII. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS, FINANCIEMITO AL TERRORISMO Y A LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCION MASIVA. ... 7

1. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS 8

1.1. DEFINICIÓN 8

1.2. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS 11

1.3. PRÁCTICAS PROHIBIDAS 12

1.4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS 13

1.5. USO DE RECURSOS 14

1.6. COMPROMISO DE LOS MIEMBROS DE SERFINSA 15

1.7. RESPONSABILIDAD 16

2. POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN 16

2.1. DEFINICIÓN 16

2.2. OBJETIVO 17

2.3. ALCANCE 17

2.4. PRINCIPIOS RECTORES 17

2.5. CONDUCTAS QUE DENUNCIAR 18

2.6. NORMAS GENERALES DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN 18

2.7. PROCESO DE GESTIÓN Y VERIFICACIÓN DE EVENTOS 19

2.8. MEDIDAS DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES IDENTIFICADAS 19

IX. RÉGIMEN SANCIONATORIO 19

X. VIGENCIA 19

XI. ANEXOS 20

I. INTRODUCCIÓN

Servicios Financieros, S.A. de C.V. (En adelante Serfinsa) ha establecido a través de este Código de Ética y Conducta una serie de pautas de comportamiento que deben observar o tener presentes todos los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, representantes, directores y demás empleados de Serfinsa. El objetivo principal del presente Código es que todos los empleados, independientemente de su cargo o responsabilidad tengan claro la manera correcta de proceder ante una situación en particular y a la vez tengan una mayor conciencia de las implicaciones, privilegios y responsabilidades que conlleva trabajar dentro de la empresa.

El presente Código, pretende cubrir la mayor parte de situaciones a las que pueda enfrentarse el personal de Serfinsa. Sin embargo, de presentarse una situación específica que no esté abordada en el presente Código y el empleado tenga dudas o no tiene claro de cómo proceder, deberá escalar o consultar con el responsable superior, a fin de asegurar que la actuación se ajuste a lo esperado por Serfinsa. El compromiso de todos es mantener la cultura de la ética y permanecer atentos.

En el presente Código de Ética y Conducta se abordan los temas que corresponden a la Política de Gestión de Conflictos de Interés, conforme a lo dispuesto en el Art. 14 de las Normas Técnicas de Gobierno Corporativo (NRP 17) emitidas por el Banco Central de Reserva de El Salvador, así como la Política de Anticorrupción.

II. OBJETIVO

Establecer un conjunto de principios y normas que guíen las bases de comportamiento ético que deben de seguir la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados de Serfinsa, promoviendo la integridad, transparencia, y la responsabilidad independientemente de su nivel jerárquico.

III. ALCANCE

El cumplimiento de este Código será responsabilidad personal e indelegable de todos y cada uno de los miembros de Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados que constituyen la estructura administrativa y operacional de Serfinsa, tanto en el estricto cumplimiento como en la gestión necesaria para que se cumpla. Ninguno de los anteriores podrá alegar ignorancia sobre la existencia y contenido de este Código de Ética y Conducta, ni de sus políticas afines

IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Esta política aplica a todas las personas que actúan en representación de Serfinsa, incluyendo:

- ✓ Miembros de la Junta Directiva
- ✓ Alta Gerencia
- ✓ Representantes legales y operativos
- ✓ Directores de área
- ✓ Supervisores
- ✓ Personal operativo y administrativo
- ✓ Cualquier otro colaborador vinculado directa o indirectamente con la toma de decisiones o relación con partes interesadas

V. MARCO LEGAL

- ✓ Constitución de El Salvador
- ✓ Código de Trabajo
- ✓ Reglamento Interno de Trabajo
- ✓ Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- ✓ Reglamento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos
- ✓ Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera
- ✓ NRP-17 Normas Técnicas de Gobierno Corporativo

VI. NUESTROS VALORES

- ✓ Lealtad
- ✓ Integridad
- ✓ Honestidad
- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Transparencia

VII. PRINCIPIOS ÉTICOS

La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados de Serfinsa, deberá actuar en el ejercicio de sus actividades bajo los siguientes principios:

a) Compromiso: La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados deben demostrar un compromiso ético y una conducta profesional en las negociaciones con los clientes, contrapartes, proveedores, colegas, accionistas y otros. Asimismo, deben mantener la mayor objetividad e independencia, actuando de buena fe en la toma de decisiones y en cumplimiento de las políticas.

b) Beneficencia: La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados, deberán de poner su mayor esfuerzo para beneficiar a aquellos para los que trabajan, y con los que trabajan. Deben de asegurar mantener altos estándares de competencia en su trabajo en beneficio de los mejores intereses de los usuarios,

y salvaguardar los derechos de los clientes, contrapartes, e instituciones con las que interactúan.

c) **Justicia:** Serfinsa reconoce que todos los clientes y contrapartes tienen el derecho equitativo sobre los servicios ofrecidos. De esta manera, los empleados no llevarán a cabo prácticas injustas, ni admitirán prejuicios o discriminación por edad, sexo, discapacidad, idioma o nivel socioeconómico.

d) **Confidencialidad:** La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados deben guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes, contrapartes y de ellos mismos, que conozcan en el desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales o legales no deban ser de libre acceso al público.
De igual forma, deben de mantener total confidencialidad sobre los documentos de trabajo y la información que esté a su cuidado. Por lo tanto, se debe controlar y evitar que en cualquiera de las áreas de Serfinsa se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.

Así mismo no deben revelarse ni transferirse a terceras personas las tecnologías, metodologías, secretos comerciales o estratégicos que pertenezcan a Serfinsa, sus clientes o contrapartes, a los que hayan tenido acceso con ocasión de su cargo. En ese sentido, los directores y empleados no deben de obtener ni intentar obtener el acceso a información que represente secretos comerciales o estratégicos en forma ilegítima.

Al iniciar relación laboral se requerirá a todos los nuevos empleados, una certificación de “Compromiso de Cumplimiento del Código de Ética y Conducta” (**Anexo 1**). Lo anterior tiene como finalidad obtener el compromiso de los empleados desde el inicio de la relación laboral, respecto de cumplir con lo establecido en el referido Código en cuanto al manejo confidencial de la información y el evitar situaciones conflictos de interés entre otros temas normados en dicho Código. Este documento será gestionado durante la capacitación de inducción que realice el área de Cumplimiento. Este documento será entregado al área de Talento Humano y Administración para el archivo respectivo en el expediente del empleado.
El compromiso del manejo confidencial de información continuará incluso después de su desvinculación laboral con Serfinsa, respecto de la información a que haya tenido acceso en función de su cargo.

Una certificación anual será requerida a los colaboradores que ocupen cargos clave (gerentes, subgerentes, jefes y oficiales). Para tal efecto, se ha establecido el

formulario denominado “Certificación Anual Lectura Código de Ética y Conducta” **(Anexo 2),** cuyo propósito es reforzar la lectura y cumplimiento del mencionado Código. El área de Talento Humano y Administración brindará apoyo a la Gerencia de Cumplimiento mediante el envío de la comunicación institucional correspondiente a los colaboradores sujetos a este requerimiento. La certificación podrá ser completada de forma física, digital o mediante el uso de la herramienta Google Forms. Si se opta por las modalidades digital o Google Forms, no será necesaria la firma física del colaborador; en su lugar, se deberá registrar su número de identificación y correo institucional. En caso contrario, el formulario deberá ser completado, firmado y enviado escaneado a la dirección de correo electrónico que se indicará en la comunicación institucional. La Gerencia de Cumplimiento y Talento Humano y Administración serán responsables, de manera conjunta, de verificar el cumplimiento íntegro del proceso de certificación anual, así como de su adecuado seguimiento. Las certificaciones completadas serán archivadas digitalmente en una carpeta compartida entre ambas áreas. Este proceso podrá ser realizado en el último trimestre de cada año.

Con relación a lo anterior deberá abstenerse de:

a) Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes y contraparte, sus beneficiarios o autorizados, representantes o apoderados y de las autoridades u organismos facultados por la ley.
b) Proporcionar información sobre las operaciones de clientes a los empleados de la propia entidad, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleado de Serfinsa.
c) Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de Serfinsa, clientes o contrapartes.

VIII. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS, FINANCIEMITO AL TERRORISMO Y A LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCION MASIVA.

La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados s deberán de garantizar el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos encaminados a prevenir y detectar el lavado de dinero, financiamiento al terrorismo y a la proliferación de armas de destrucción masiva, para lo cual se deberá tener en cuenta lo siguiente:

1) Velar porque todos los clientes, y contrapartes a Serfinsa reúnan los requisitos de calidad y transparencia, de acuerdo con lo establecido en la Ley contra el lavado de dinero y de activos y su reglamento, Manual para la prevención, detección y control de lavado de dinero y de activos financiación del terrorismo y financiación de la

proliferación de armas de destrucción masiva, demás normativa local e internacional.

2) Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de dinero y de activos.

3) Considerar las políticas adoptadas en el tema de prevención de lavado de dinero y de activos y financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva en las decisiones relacionadas con la búsqueda de nuevos negocios, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, nuevos productos y la modificación de los actuales negocios.

4) Verificar que los procedimientos, metodologías y herramientas a su cargo, consideren todas las políticas aprobadas por la Junta Directiva en materia de prevención de lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo, y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

5) Cuando se conozca información sobre alguna actividad sospechosa de un cliente, contraparte o empleado, debe darse aviso inmediato a la Oficialía de Cumplimiento para prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.

1. POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS

1.1. DEFINICIÓN

Se considera conflicto de interés cualquier situación en la que el juicio profesional, la objetividad o las decisiones de una persona puedan estar influenciadas por intereses personales, financieros o de cualquier otra índole, en detrimento de los intereses de la entidad, sus clientes o grupos de interés.

Se produce un conflicto de intereses cuando los intereses personales interfieren, o parecen interferir, con la capacidad para realizar el trabajo sin perjuicio del interés superior de la sociedad.

Existe un conflicto de intereses, real o potencial, cuando las relaciones del personal con terceros pudieran afectar los intereses de Serfinsa.

En sus relaciones con clientes y contrapartes, la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados de Serfinsa por sobre cualquier situación que pudiera representar un beneficio personal real o potencial para sí mismo o para personas allegadas. Los empleados de Serfinsa independientemente de su nivel jerárquico deben evitar cualquier situación que conlleve o pueda conllevar un conflicto entre sus intereses personales (o los de sus familiares, parientes o amigos personales cercanos) y los de la sociedad.

Con el fin de garantizar la protección de los colaboradores y de Serfinsa frente a cualquier conflicto de intereses, real o aparente, los colaboradores no deben realizar inversión alguna en ningún proveedor, cliente, competidor o empresa de consultoría, ni en ningún socio comercial si la naturaleza de dichas inversiones pudiera influir en las decisiones comerciales que se tomen en nombre de Serfinsa.

Los colaboradores no deben tratar directamente con ningún socio comercial que pudiera ser cliente, proveedor, agente, consultora o cualquier otro tercero, si ellos, sus familiares, parientes o amigos personales cercanos tuvieran intereses en dichos terceros. Si se produjeran estas situaciones, los colaboradores deben informar a su jefe inmediato sobre este asunto de forma clara y deben obtener una autorización escrita para proceder.

Serfinsa realizará una evaluación de sus contrapartes, tomando en cuenta los aspectos personales, judiciales, crediticios y comerciales con el fin de confirmar la existencia y verificar que, con su relación comercial, la empresa no será afectada en su imagen y no exista exposición a riesgo reputacional.

Desde la perspectiva del empleado, si se produjera una situación en la que surgiera un conflicto de intereses, real o aparente:

- **a)** Identificar el conflicto de intereses antes de tomar una decisión en nombre de Serfinsa.
- **b)** Notificar al jefe inmediato detallando los hechos pertinentes y explicando las circunstancias que considera que podrían crear un conflicto de intereses.
- **c)** El jefe inmediato debe realizar una valoración del posible caso de conflicto de interés teniendo en cuenta las directrices contenidas en el presente Código de Ética y Conducta.
- **d)** Si luego de las valoraciones respectivas el jefe inmediato considera que existen los elementos para ser considerado un caso de conflicto de interés debe utilizar y completar el “Formulario Reporte de Conflicto de Interés” y remitir en forma electrónica a la Gerencia Legal, Gerencia de Cumplimiento y Jefatura o Gerencia de Talento Humano y Administración **(Anexo 3).**

Desde la perspectiva del jefe

- **a)** Cuando un empleado comunique un conflicto de intereses, real o aparente, usted debe, en primer lugar, comprender todos los hechos relativos al contexto empresarial.
- **b)** En el supuesto de que el interés privado del empleado influyera o pudiera influir en la imparcialidad y objetividad de sus funciones y responsabilidades profesionales y, por lo tanto, tuviera un impacto en el funcionamiento de la sociedad, se debe excluir al empleado del proceso de decisión.
- **c)** En todo caso, se debe completar formalmente el Formulario Reporte de Conflicto de Interés, el cual debe ser firmado por el jefe inmediato y remitirlo electrónicamente a

la Gerencia Legal, Gerencia de Cumplimiento y Jefatura o Gerencia de Talento Humano y Administración quienes se reunirán en forma de Comité para analizar el caso notificado a fin evaluar si el mismo corresponde a un caso de conflicto de interés como tal, haciendo el análisis respectivo y definido las acciones o recomendaciones a seguir con el caso a fin de subsanar el mismo y mitigar el riesgo inherente al caso. Para respaldar el caso se deberá elaborar un acta en el que se consigne las acciones o recomendaciones acordadas la cual deberá ser firmada por los encargados de las áreas antes indicadas y la misma deberá archivarse en el expediente del empleado relacionado con el caso. Una vez concluido el análisis del caso y definidas las acciones o recomendaciones a seguir, el Jefe o Gerente de Talento Humano y Administración informara al jefe del empleado las valoraciones finales del caso y las acciones que se deberán seguir.

Desde la perspectiva del área Legal, Cumplimiento, y Talento Humano y Administración

a) Verificar los formularios Reporte de Conflicto de Interés que eventualmente se reciban.
b) Analizar el caso en conjunto las tres áreas para lo cual deberán reunirse en forma de Comité para documentar las medidas o acciones pertinentes que serán necesarias con el fin de mitigar o subsanar el riesgo derivado del conflicto de intereses identificado y reportado.
c) Cada área deberá asegurarse de llevar un archivo físico o digital de los casos de conflictos de intereses reportados por los jefes o encargados de área.
d) El encargado o responsable del área de Talento Humano y Administración notificara vía electrónica al jefe del empleado las acciones acordadas o recomendadas luego del análisis realizado en conjunto con Cumplimiento y Legal.
e) El jefe del empleado notificará a este la resolución del caso, a fin de informarle sobre las decisiones o acciones acordadas notificadas por el área de Talento Humano y Administración.

Sera responsabilidad de cada líder o encardado de área, estar atento a cualquier situación o actuación que pudiera representar un conflicto de intereses, para asegurar la adecuada actuación de los empleados y proceder conforme lo establecido en este Código de Ética y Conducta.

Cuando se detecte o notifique un conflicto de intereses el encargado del área de Talento Humano y Administración deberá asegurarse de llevar un registro de los casos que incluya lo siguiente:

a) La identidad de las personas que han estado expuestas al conflicto de interés.
b) El departamento o áreas implicadas en el conflicto de interés.
c) Fecha en la que se originó o identifico el conflicto.
d) Fecha en la que se informó o reporto el caso.

e) Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación.
f) Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable.
g) Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable.
h) Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación.
i) Fecha de subsanación de conflictos de interés; e
j) Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando esto fuere aplicable.

Para facilitar dicho registro se incluye como anexo del Código el formato denominado "Registro, Control y Gestión de Casos de Conflicto de Interés" **(Anexo 4)**

1.2. IDENTIFICACIÓN DE POSIBLES CONFLICTOS DE INTERÉS

Los posibles conflictos pueden originarse en las siguientes circunstancias:

a) Participación en decisiones que beneficien directa o indirectamente a familiares, amigos o personas relacionadas.
b) Relación económica, comercial o contractual con proveedores, clientes o competidores.
c) Recepción de obsequios, favores, beneficios o promesas de terceros vinculados a la actividad de la entidad.
d) Inversión o participación accionaria en empresas que tengan relación con Serfinsa.
e) Uso indebido de información confidencial para beneficio personal o de terceros.
f) Realización de actividades laborales o profesionales externas que interfieran con el cumplimiento de funciones dentro de Serfinsa.

Cuando se presenten conflictos de interés, la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados de Serfinsa deben abstenerse de:

a) Participar en actividades, negocios u operaciones que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen funcionamiento de la empresa.
b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
c) Abusar de su condición de directivo, o empleado de Serfinsa para obtener beneficios para sí o para terceros, relacionados con los servicios que presta la empresa, ni para obtener beneficios personales de contrapartes, clientes o usuarios.
d) Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de Serfinsa.

En el momento en que se presente una situación en la cual los intereses de la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados se enfrenten con los de Serfinsa, en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean contrapartes,

clientes, accionistas u otros, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen y este código.

Si el conflicto de interés tiene como consecuencia, una afectación en la imparcialidad, libertad e independencia de la toma de decisión, la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general todos los empleados deberán abstenerse de tomar una decisión y deberá de informar a su jefe inmediato, de tal manera, que sea este el que decida en sustitución de su inferior.

1.3. PRÁCTICAS PROHIBIDAS

Se entiende por prácticas prohibidas a aquellas situaciones que por sus características son altamente susceptibles de generar conflictos de interés o que implique la actuación de una parte relacionada como miembro de la Junta Directiva, Alta Gerencia o empleado para obtener un provecho indebido para sí o para terceros. Los actos o prácticas prohibidas pueden involucrar a clientes, contrapartes, representantes, competidores, empleados, exempleados y directivos.

Se consideran prácticas prohibidas las siguientes:

- ✓ El personal, no deberá aceptar obsequios o atenciones de cortesía mayores a US$100.00 dólares americanos, aun cuando a su juicio y al de un observador imparcial, se pueda interpretar que no están destinados a obtener ventajas indebidas. En el caso que la cortesía o invitación sea mayor al monto mencionado, el empleado deberá avisar a su jefe inmediato o rechazarlo.
- ✓ Efectuar o definir contratos, o tomar decisiones que favorezcan arbitrariamente a familiares o amigos. En toda operación se debe cumplir con los procedimientos definidos y las condiciones de negocio/trabajo vigente.
- ✓ Abstenerse de aconsejar la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.
- ✓ Realizar operaciones con personas sobre las cuales existan indicios de que participan o han participado en actividades ilícitas.
- ✓ Agredir, maltratar o cometer cualquier forma de humillación, trato desconsiderado u ofensivo y en general todo tipo de discriminación.
- ✓ Divulgar información confidencial que puede incluir sin limitar a:
  - Estados financieros o de resultados que no hayan sido presentados públicamente.
  - Datos de clientes, accionistas, intermediarios o contrapartes.
  - Proceso de negocio, de apoyo o información sobre infraestructura tecnológica.
  - Investigaciones realizadas o reportes de operaciones sospechosas relacionadas con el lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo, y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva

- Datos que comprometan la seguridad y los activos por acciones fraudulentas.
- En general, cualquier información que pueda poner en condición de desventaja a Serfinsa frente a la competencia.

✓ Tomar como propias o comercializar las creaciones, software, manuales, descubrimientos y mejoras en los procedimientos elaborados y patrocinados por Serfinsa.
✓ Presentar conductas indebidas en reuniones sociales, internas o externas que comprometan la imagen de Serfinsa.
✓ Promover la parcialidad, prejuicio, discriminación, acoso, hostigamiento o burla con clientes, contrapartes, empleados y compañeros de trabajo.
✓ Promover o realizar eventos políticos dentro de las instalaciones de Serfinsa.
✓ Consumir sustancias alcohólicas en ambientes públicos o reuniones sociales que favorezcan a una conducta que comprometa la imagen de Serfinsa.
✓ Distribuir o consumir cualquier tipo de drogas, ya sea controladas o no controladas.
✓ Asistir a trabajar bajo los efectos de bebidas alcohólicas o drogas.
✓ Irrespetar a los demás con juegos o bromas de mal gusto.
✓ Portar armas o explosivos de cualquier tipo en las instalaciones de Serfinsa (salvo el personal autorizado).
✓ Promover o realizar rifas, colectas, ventas o préstamos con clientes, contrapartes, empleados o compañeros de trabajo.
✓ Utilizar los activos o el buen nombre de Serfinsa para la realización de intereses personales.
✓ Aplicar incorrectamente o sin la debida diligencia la política de conocimiento del cliente y la actualización de su información, así como los procesos de prevención de lavado de dinero y de activos, financiación del terrorismo, y financiación para la proliferación de armas de destrucción masiva que se encuentran en los manuales para tal fin.
✓ Promover o facilitar a clientes, contrapartes y demás grupos de interés, prácticas que tengan como objetivo la evasión o elusión fiscal.
✓ Efectuar transferencias de información entre áreas de la compañía en contravención a los acuerdos de confidencialidad suscritos.
✓ Proporcionar información a terceros que comprende negocios o asuntos privados de los clientes, salvo en los casos previstos en las leyes aplicables.
✓ Asumir sin autorización previa cargos u obligaciones comerciales de dedicación parcial fuera de Serfinsa, ya sean a título gratuito u oneroso. Ante situaciones de duda los empleados deberán requerir autorización previa y escrita de su superior inmediato y del área de Talento Humano y Administración, quien podrá autorizarla o denegarla, según lo estime conveniente.

1.4. MECANISMOS DE PREVENCIÓN, IDENTIFICACIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

Serfinsa establecerá los siguientes mecanismos:

a) Prevención:

- ✓ Divulgación del Código de Ética y Conducta, capacitación periódica sobre ética y conflictos de interés.
- ✓ Bajo un enfoque basado en riesgos, Talento Humano y Administración requerirá la firma de una Certificación Anual Código de Ética y Conducta **(Anexo 2)** de los colaboradores en cargos claves (gerentes) y personal que forma parte de las áreas de negocio y finanza.
- ✓ Inclusión de cláusulas de ética en contratos y políticas internas.

b) Identificación:

- ✓ Autoevaluación y Declaración Jurada de Compromiso de Capacitación y de No Conflicto de Intereses (**Anexo1**) completada todos los colaboradores al inicio de la relación laboral.
- ✓ Supervisión continua por parte de los responsables de área.

c) Gestión y Mitigación:

- ✓ Separación de funciones o recusación del colaborador en decisiones vinculadas al conflicto.
- ✓ Notificación formal y registro del caso en el sistema de control interno.

d) **Registro:** El área de Talento Humano y Administración levará un control o registro de los casos de Conflictos de Interés informados o identificados en formato físico o digital.

1.5. USO DE RECURSOS

- ✓ Los activos de Serfinsa deben ser utilizados con prudencia y responsabilidad debiendo ajustarse a las políticas para asegurar un buen uso en beneficio de la empresa, para los fines específicos y por las personas autorizadas. El uso de la información y los recursos destinados al proceso y conservación de información debe ajustarse a las normas externas e internas, por lo tanto, se vigilará su uso y aprovechamiento.
- ✓ La Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los empleados de Serfinsa deberán utilizar los recursos que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento. Tomando en cuenta excepciones, en general, se prohíbe el uso personal de los mismos.
- ✓ El hardware y software solo puede utilizarse para los fines que Serfinsa ha determinado, o para aquellos expresamente autorizados por esta. La utilización de software sin licencia queda terminantemente prohibida.

- ✓ El personal no puede utilizar los equipos, sistemas y dispositivos tecnológicos para otros fines que los autorizados por la empresa.
- ✓ El uso de software ajeno a los estándares oficiales no está permitido, salvo con autorización escrita de las áreas técnicas respectivas. El personal debe abstenerse de introducir en los ambientes tecnológicos de la empresa copias ilegales de software.
- ✓ Los empleados que operen recursos tecnológicos serán informados sobre las restricciones de uso, y deberán actuar de modo de no violar los acuerdos de licencia, no ejecutar actos que comprometan la responsabilidad de Serfinsa.
- ✓ El manejo de los recursos tecnológicos debe efectuarse siguiendo las normas y los procedimientos de operación definidos por las áreas responsables del tema.

1.6. COMPROMISO DE LOS MIEMBROS DE SERFINSA

Todo el personal que conforma la sociedad Servicios Financieros S.A. de C.V. se compromete a:

- ✓ Tratar a los clientes, contrapartes, compañeros y al público en general, con dignidad y respeto, así como de crear un ambiente libre de discriminación, acoso, victimización independientemente del género, orientación sexual, estado de embarazo, estado civil, discapacidad, nacionalidad, raza, religión.
- ✓ Atender a todos los clientes, contrapartes y demás grupos de interés conforme a principios de igualdad y oportunidad. Esto es tener por ellos el máximo respeto, cordialidad y tolerancia.
- ✓ Ser prudente en el lenguaje y en la manera de comportarme.
- ✓ Actuar de manera honesta y justa, hablar bien de la marca Serfinsa y promoverla tanto en asuntos comerciales como en los personales considerando que nuestra conducta personal puede repercutir en la reputación de nuestra marca en el sector al cual pertenece.
- ✓ Honrar los compromisos, reuniones y entrega de resultados propios del cargo o posición que desempeño.
- ✓ Ser respetuoso con la competencia, sus productos y sus funcionarios, de manera tal que no se atente contra su buen nombre.
- ✓ Rechazar toda conducta ilegal, fraudulenta, deshonesta o inmoral en todos los asuntos personales y operaciones comerciales.
- ✓ Responder por el uso de mis claves de acceso a los sistemas de información y mantenerlas de manera confidencial.
- ✓ Utilizar las oficinas, dependencias, sistemas de información, acceso a la red y demás elementos de trabajo de Serfinsa únicamente para propósitos aprobados por las mismas.

- ✓ Cumplir la “Declaración jurada y compromiso de capacitación y de no conflicto de interés” que he firmado, la cual formaliza la promesa de salvaguardar todos los asuntos de negocio relacionados con la operación y sus clientes.
- ✓ Anteponer el cumplimiento de las normas y principios establecidos en el Manual para la prevención, detección y control de lavado de dinero y de activos financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva al logro de las metas comerciales.
- ✓ Seguir lineamientos y procesos de vinculación de clientes y de monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras que por su perfil o por las funciones que desempeñan pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de lavado de dinero y de activos financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- ✓ Estar alerta ante situaciones vinculadas con estafa, robo y/o actividades ilegales que puedan perjudicar a Serfinsa o a sus clientes. Si un empleado advierte alguna de tales actividades o incumplimientos, o de indicios de estas actividades, debe informarlos inmediatamente a su gerente de área, Oficialía de Cumplimiento y Gerencia de Operaciones y Riesgos.
- ✓ Comunicar cualquier situación en la que se pueda percibir un conflicto de interés, en la que un beneficio o interés personal o privado pueda influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad relativo al cumplimiento de sus obligaciones.
- ✓ Tratar y mantener con estricta confidencialidad los negocios y asuntos privados de Serfinsa y de los clientes, respetando en todo momento lo establecido en la regulación local.
- ✓ Impulsar a nivel de área e institución la cultura de administración de riesgos para prevención de lavado de dinero y de activos financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

1.7. RESPONSABILIDAD

- ✓ Informar cualquier situación que pueda constituir un conflicto de interés.
- ✓ Abstenerse de participar en decisiones mientras se resuelve la situación.
- ✓ Cooperar en los procesos de investigación y mitigación.

2. POLÍTICA DE ANTICORRUPCIÓN

2.1. DEFINICIÓN

“La corrupción es el abuso del poder encomendado para beneficio privado” La corrupción incluye una amplia variedad de comportamientos, incluidos el soborno, el uso indebido de los activos de la empresa, pero también puede esconderse detrás del nepotismo y los

conflictos de intereses. “Existen conflictos de intereses cuando su interés personal entra en conflicto o parece entrar en conflicto con los intereses de Serfinsa”

A los efectos de esta Política, la corrupción se define como:

- Cualquier acto o inacción que tiene por objeto otorgar, ofrecer o prometer beneficios indebidos o cualquier cosa de valor para inducir el abuso del poder encomendado a alguien para beneficio o ventaja ilegítima de un individuo o grupo. La corrupción también incluye aceptar tales beneficios.
- Todo acto en el que una persona abuse de su posición o poder para obtener beneficios indebidos personales o para terceros. Incluye sobornos, extorsión, fraude, colusión, desvío de fondos, uso indebido de información confidencial, tráfico de influencias, entre otros.

2.2. OBJETIVO

Promover una cultura de prevención encaminada a mitigar los riesgos de corrupción a nivel interno y en relación con terceros, además de brindar directrices para prevenir, detectar, verificar y remediar de manera efectiva y oportuna los eventos de riesgos.

La política busca establecer principios, lineamientos y mecanismos para prevenir y combatir actos de corrupción en todas sus formas, promoviendo una cultura de integridad, transparencia y legalidad entre los miembros de la Junta Directiva, Alta Gerencia, colaboradores, proveedores, y demás partes interesadas.

2.3. ALCANCE

Esta política aplica para todo el personal de Serfinsa:

- ✓ Miembros de la Junta Directiva
- ✓ Alta Gerencia
- ✓ Empleados en todos los niveles
- ✓ Proveedores, consultores y terceros que actúen en nombre de la entidad
- ✓ Cualquier persona u organización con relación contractual o comercial con la entidad

2.4. PRINCIPIOS RECTORES

- ✓ Cero tolerancias a la corrupción: Serfinsa no acepta, permite, ni encubre actos corruptos en ninguna circunstancia.
- ✓ Transparencia y rendición de cuentas: Todas las operaciones deben realizarse con apego a procedimientos documentados, auditables y trazables.
- ✓ Cumplimiento normativo: Serfinsa se compromete a cumplir con la legislación nacional e internacional anticorrupción aplicable.

- ✓ Protección al denunciante: Se garantiza confidencialidad, protección y no represalia para quienes reporten de buena fe cualquier acto indebido.

2.5. CONDUCTAS QUE DENUNCIAR

a) Conductas para denunciar: Se incluyen, por tipo de fraude, algunas acciones que pueden constituir corrupción y que por ende deben ser reportadas. Se aclara que esta relación no es taxativa y no limita la existencia de cualquier otra conducta corrupta, deshonesta o que vaya en contravía de los intereses de Serfinsa.

b) Fraude Contable:

- ✓ Alterar o manipular indebidamente las cuentas de ingresos y/o gastos para reflejar un desempeño que no corresponda con la realidad.
- ✓ Realizar registros contables en periodos inapropiados con el propósito de reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad.
- ✓ Revelar inapropiadamente información en los estados financieros que pueda inducir decisiones equivocadas por parte de potenciales inversionistas, prestamistas o cualquier otro usuario de los estados financieros.

c) Corrupción:

- ✓ Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona.
- ✓ Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho.
- ✓ Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia.
- ✓ Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política con el propósito de obtener una ventaja ilegal.
- ✓ Desviar dineros que tengan un fin social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de corrupción.
- ✓ Alterar ilícitamente un procedimiento contractual en un proceso de solicitud pública o privada.
- ✓ Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de Serfinsa.

2.6. NORMAS GENERALES DE LOS PROCESOS DE GESTIÓN

- ✓ Para ejecutar los procesos internos de investigación, se deben tomar en cuenta mecanismos para verificar de forma objetiva y exhaustiva todos los eventos de corrupción reportados a través de los diferentes mecanismos dispuestos.
- ✓ Las investigaciones son confidenciales hasta que como resultado de estas se determine su divulgación, reporte y tratamiento a las instancias internas y/o externas pertinentes.

- ✓ Los Colaboradores que participen en el proceso de investigación tienen la obligación de mantener la información en total confidencialidad.
- ✓ Cuando sea procedente, se pondrá en conocimiento a las autoridades competentes cualquier evento de corrupción y emprender y acompañar las acciones judiciales que sean pertinentes.

2.7. PROCESO DE GESTIÓN Y VERIFICACIÓN DE EVENTOS

- ✓ Reporte de evento – Unidad/ Colaborador
- ✓ Analizar el reporte – Cumplimiento, Talento Humano y Administración, y Legal
- ✓ Emitir reporte de evento.
- ✓ Tomar acciones.

2.8. MEDIDAS DE TRATAMIENTO DE SITUACIONES IDENTIFICADAS

- ✓ Informar de ser necesario sobre la situación al regulador respectivo por iniciativa propia durante las etapas del proceso de investigación.
- ✓ Tomar medidas legales, disciplinarias y administrativas frente a quienes fueran hallados culpables de las violaciones e incumplimiento de las políticas de acuerdo con el nivel de gravedad del evento.
- ✓ Fortalecer las políticas, procedimientos, programa anticorrupción y procesos de capacitación de manera constante y tomando en cuenta los eventos de la institución.

IX. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Todos los miembros de Junta Directiva, Alta Gerencia y en general todos los empleados de Serfinsa que incurran en conductas que violen los principios éticos y las normas regidas en el presente código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo o según lo determine la evaluación efectuada para tal efecto.

El incumplimiento de cualquiera de las normas faculta a Serfinsa, de acuerdo con el tipo de falta en que se incurra ya sea leve, moderada o grave, a aplicar sanciones que van desde una llamada de atención verbal hasta el despido. Además, en casos especiales se podrán tomar acciones legales en contra de los infractores, dependiendo de las leyes vigentes en el país y la ley que les aplique.

X. VIGENCIA

El presente Código de Ética y Conducta entrarán en vigor a partir de su aprobación por la Junta Directiva de Serfinsa y sus modificaciones o ampliaciones deberán ser presentadas a la Junta Directiva.

XI. ANEXOS

Anexo 1.

COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

San Salvador, _____de _____ de _____

Yo, _____

con documento único de identidad No. _____, en calidad de _____ de Servicios Financieros, S.A. de C.V., por medio de la presente:

CERTIFICO que he recibido una inducción del Código de Ética y Conducta de Serfinsa, el cual establece los principios, valores y normas de conducta que deben regir el actuar de todos los colaboradores de la organización.

Me comprometo que durante el desempeño de mis funciones me conduciré conforme a dichos principios y no incurriré en ninguna conducta que contravenga lo estipulado en el mencionado Código. Asimismo, me comprometo a seguir promoviendo una cultura de integridad, respeto, transparencia y responsabilidad en todas mis acciones profesionales dentro de la empresa.

Firma: _____

Anexo 2.

CERTIFICACIÓN ANUAL LECTURA Y CUMPLIMIENTO CODIGO DE ETICA Y CONDUCTA

Yo, , en mi calidad de empleado de Serfinsa con el cargo de , por medio de la presente certifico que:

a. He leído y comprendido el contenido del **Código de Ética y Conducta de Serfinsa** vigente a la fecha de la presente.
b. He cumplido con los principios, normas y lineamientos establecidos en dicho Código durante el año calendario correspondiente.
c. A la fecha de esta certificación, no tengo conocimiento de ninguna violación al Código por parte de mi persona o de otros empleados en lo referente a casos de conflictos de interés relacionados con clientes, contrapares o partes relacionadas que puedan afectar a los intereses de Serfinsa, y que en caso de presentarse reconozco que es mi obligación notificarlo mi jefe inmediato conforme lo indica el referido código.
d. Me comprometo a seguir cumpliendo con el Código de Ética y Conducta en el desempeño de mis funciones, y a informar cualquier posible incumplimiento del que tenga conocimiento.

En virtud de lo anterior firmo la presente en , a los días del mes de de 20 .

Seleccione tipo de documento de identidad:

DUI ☐ **Pasaporte** ☐ **Carne de Residente** ☐

No. De Documento:

Firma: _____

Anexo 3.

Fecha del reporte:

FORMULARIO REPORTE DE CONFLICTO DE INTERÉS

Fecha en que se identificó el conflicto de interés:	
No. De DUI de la persona relacionada:	
Fecha de Ingreso a Serfinsa:	
Cargo que ocupa:	
Área en la que labora:	
Jefe de persona relacionada con el conflicto de interés:	
Descripción del caso de conflicto de interés:	
Productos o servicio relacionados si es aplicable:	
Fecha en que se escaló el caso a Legal, Cumplimiento y Talento Humano y Administración:	

Nombre de la persona que envía el reporte:

Cargo:

Firma de la persona que envía el reporte: _____

Anexo 4.

TALENTO HUMANO Y ADMINISTRACIÓN

serfinsa

REGISTRO, CONTROL Y GESTIÓN DE CASOS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

N°	Persona que ha estado expuesta	Departamento o áreas implicadas	Fecha en la que se originó o identifico el conflicto	Fecha en la que se informo o reporto el caso	Motivo de la aparición del conflicto y descripción detallada de la situación	Documentos que prueben el conflicto, cuando fuere aplicable	Instrumentos o servicios financieros a los que hace referencia el conflicto, cuando fuere aplicable	Descripción del proceso de gestión, minimización o, en su caso, subsanación de la situación	Fecha de subsanación de conflictos de interés	Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes si fuese aplicable
1										
2										
3										
4										
5										
6										
7										
8										
9										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18										
19										
20										