



CÓDIGO DE ÉTICA DE FINANCIERA RIO
S.A.E.C.A.

Modificación Aprobada
el 12/09/2018 por el
Directorio



CODIGO DE ÉTICA DE FINANCIERA RIO S.A.E.C.A.



INDICE

1. PROPÓSITO	3
2. ALCANCE	3
3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ETICOS	3
4. REGLAS DE COMPORTAMIENTO Y DE CONDUCTA	4
4.1 PRINCIPIOS GENERALES	4
4.2 PRINCIPIOS ESPECIFICOS	5
4.3 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS COLABORADORES	7
4.4 COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CON LA FINANCIERA	7
4.5 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS CLIENTES	9
4.6 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON PROVEEDORES	10
4.7 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS COMPETIDORES	10
4.8 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON LAS AUTORIDADES	11
4.9 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON LA COMUNIDAD	12
5. DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN	13
6. SANCIONES	13
7. DENUNCIAS	13
APROBACIONES	¡Error! Marcador no definido.



1. PROPÓSITO

El propósito de este Código es promover una cultura corporativa, explicitar normas y principios éticos que sean capaces de guiar el comportamiento y la actitud de cada uno de los funcionarios que forman parte de Financiera Rio, cualesquiera sea su cargo o función dentro de la entidad y expresar las limitaciones que éstos deben observar, con el objeto de resolver posibles conflictos de interés.

2. ALCANCE

Las disposiciones del presente código de ética tienen un alcance general, es decir, se aplica a todos los funcionarios, gerentes y directores de Financiera Rio.

3. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES ETICOS

La filosofía de FINANCIERA RIO expresa nuestra forma de pensar y de actuar. Comprende la Misión, la Visión y los Valores.

- **Misión:** Nuestra misión es ofrecer productos y servicios financieros excelentes, para el progreso de las personas y empresas del país y para el bien común, generando beneficios económicos y sociales a toda la comunidad y especialmente a clientes, colaboradores y accionistas.
- **Visión:** Ser una institución financiera global, ampliando las fronteras del sector financiero, reconocida por su impacto positivo en las comunidades donde trabaja.
- **Valores:** Se contemplan siete valores éticos institucionales:
 - a) Confianza,
 - b) Integridad,
 - c) Innovación,
 - d) Eficiencia,
 - e) Excelente,
 - f) Trabajo en equipo,
 - g) Pasión,
 - h) Compromiso social,



4. REGLAS DE COMPORTAMIENTO Y DE CONDUCTA

4.1 PRINCIPIOS GENERALES

Los destinatarios del presente Código de Ética estarán obligados a cumplir no solo con las disposiciones del presente documento sino también con las leyes y demás reglamentaciones que expidan las autoridades del Banco Central del Paraguay y la Súper Intendencia de Bancos, la Secretaria de Prevención de Lavado de Dinero o cualquier otro órgano regulador y con las normas y las políticas fijadas por financiera.

Todos los negocios, operaciones y actividades que realicen los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de la financiera en su nombre, deberán estar regidos por los principios éticos establecidos en el presente Código.

En la medida en que todos los destinatarios del Código de Ética sean conscientes de sus responsabilidades y de sus obligaciones morales, legales y laborales, y las practiquen, se puede afirmar que se estará cumpliendo con los deberes frente a la comunidad, y el país, por la senda de negocios honestos, transparentes y legítimos. El compromiso que cada uno de los colaboradores demuestre para cumplir con este código de ética, es un aporte relevante que realizará para construir una entidad sostenible en el tiempo.

Los directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de la financiera estarán obligados en todas sus actuaciones a:

- a. Obrar con buena fe, con lealtad y con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley, y dando prelación en sus decisiones a los principios y valores de la entidad.
- b. No aconsejar o intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la financiera, tales como publicidad tendenciosa, espionaje, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás contrarias a la Ley.
- c. Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la financiera, de sus clientes y usuarios.



- d. En el ejercicio de sus funciones, deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley.

4.2 PRINCIPIOS ESPECIFICOS

Los funcionarios, gerentes y directores alcanzados por este código de ética deberán respetar y cumplir los siguientes lineamientos:

- En el ejercicio de sus funciones, deberán mantener la mayor objetividad posible, independencia y conocimiento, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley y normas de la financiera,
- Sobre el deber del secreto bancario, deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, así como de cualquier información de la que tomen conocimiento en el desarrollo de sus funciones y labores, evitando divulgar aquello que por razones comerciales, personales o legales no deba ser de conocimiento público.
- En cumplimiento de lo anterior deberán abstenerse de:
 - a) Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes de la Financiera RIO a personas que no tengan relación con el propio cliente, con sus beneficiarios o sus autorizados, representantes legales o apoderados, salvo aquellas solicitadas por las autoridades u organismos habilitados por la ley a acceder a información restringida de los clientes,
 - b) Proporcionar información sobre las operaciones de clientes a los funcionarios de la propia institución, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleados de la financiera.
 - c) Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la financiera o de terceras personas.

Se entiende como información restringida aquella información confidencial, privativa y de uso exclusivo e interno sobre las actividades, productos, infraestructura tecnológica, equipamiento, capacitación, remuneración, etc. de Financiera RIO, sus clientes y proveedores. Los funcionarios, gerentes y directores se obligan a:



- a) No realizar operaciones en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de la financiera RIO, de sus clientes o proveedores.
- b) No suministrar a terceros información que éste no tenga derecho a recibir.
- c) No aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada, de la que haya tomado conocimiento en forma permanente, fortuita u ocasional en razón de su cargo o funciones.

Conflictos de Interés: cuando se presenten conflictos de interés deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la financiera RIO o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.
- b. Realizar cualquier negocio u operación fundado en sentimientos de amistad o enemistad.
- c. Abusar de su condición de directivo, empleado, funcionario o colaborador de la financiera RIO para obtener beneficios extraordinarios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la financiera, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o clientes.
- d. Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización expresa y por escrito de la financiera RIO.

En el supuesto caso que se presente una situación, en la cual los intereses de los funcionarios alcanzados por este código de ética se contrapongan con los de la financiera RIO, en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, de tal manera que pueda verse afectada la objetividad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación basado en las normas legales vigentes, manuales y procedimientos establecidos por la financiera RIO, e informar de la situación inmediatamente al superior jerárquico, antes de tomar cualquier decisión. No primará el criterio particular del afectado.

4.3 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS COLABORADORES

La financiera en su relación laboral con sus colaboradores, se compromete a:

- Promover condiciones de trabajo que propicien el buen desempeño profesional de los colaboradores,
- Cumplir con las normas laborales vigentes en el país
- Disponer de canales formales para atender o recibir y procesar sugerencias, tendientes a mejorar los procesos internos de gestión,
- Asegurar que los colaboradores dispongan, en forma transparente, de toda información que los afectan, cuidando en todo momento de no incumplir con los derechos de privacidad en el manejo de la información médica, personal y profesional de cada persona,
- Respetar la diversidad y combatir todas las formas de prejuicio y discriminación, promoviendo el entrenamiento constante, promociones, ascensos a cargos de relevancia de todos los colaboradores. Ningún empleado deberá recibir trato discriminatorio por su origen étnico, nacionalidad, posición social, edad, religión, género, condición física y mental, ni por su estado civil u opiniones personales
- Conceder una remuneración justa y adecuada a la responsabilidad, al cargo, al empeño y al esfuerzo del colaborador y la capacidad financiera de la entidad,
- Valorar profesionalmente a los colaboradores en relación a sus capacidades, incentivándolos permanentemente
- Promover la capacitación constante sobre las funciones del colaborador y las normas vigentes que afectan a la financiera RIO para el buen desempeño de todos los colaboradores.

4.4 COMPROMISO DE LOS COLABORADORES CON LA FINANCIERA

Los colaboradores se compromete a:

- Cumplir con el máximo empeño, calidad técnica y profesional las obligaciones de su contrato de trabajo y aprovechar las oportunidades de capacitación permanente para lograr el mayor rendimiento posible,
- Actuar en todo momento, dentro y fuera de la financiera RIO, en forma honesta, justa, ética, digna y con todo respeto hacia las personas con las que se relacione,
- No involucrarse en actividades que sean contrarias a los intereses de la financiera RIO o que puedan suponer una competencia de su actividad, sean estas relaciones de naturaleza laboral o no. Comunicar a sus superiores cualquier situación que configure aparente o potencial conflicto de interés,



**CÓDIGO DE ÉTICA DE FINANCIERA RIO
S.A.E.C.A.**

Modificación Aprobada
el 12/09/2018 por el
Directorio

- Mantener una imagen personal apropiada al trabajo que realiza en la empresa, evitando asistir a casinos u otros lugares de juegos de azar en donde puede verse afectada su imagen personal y la de la financiera RIO,
- Guardar el debido secreto profesional mientras trabaje en la financiera y hasta cinco años después de su desvinculación sobre aquella información calificada como confidencial, privativa y de uso exclusivo e interno de la entidad, sobre sus actividades, productos, infraestructura tecnológica, equipamiento, capacitación, remuneración, etc. de la empresa, de sus clientes y proveedores.
- Evitar formular en público, con proveedores, clientes o con los demás compañeros de trabajo, expresiones que puedan perjudicar el buen nombre de la financiera RIO o realizar comentarios negativos sobre el desempeño de un funcionario, jefe, gerente o director.
- Evitar ausencias injustificadas, permisos permanentes no justificados, disminución voluntario del ritmo de trabajo o pérdidas de tiempo que perjudiquen su desempeño laboral.
- Cuidar diligentemente los bienes de la empresa que están a su disposición.
- Utilizar, cuando se aplique, el uniforme proporcionado por la financiera.
- Rechazar regalos, comisiones, donaciones o gratificaciones de cualquier proveedor o cliente que puedan interpretarse como anti éticos para acceder a beneficios diferenciados de otros clientes o proveedores o que supongan ventaja, favor o beneficio. No se incluye en esta situación, a aquellos artículos promocionales y sin valor comercial que están a disposición del público en general (agendas, bolígrafos, etc.).
- Informar, conforme a los procedimientos vigentes, de cualquier operación inusual que realice un cliente.
- Informar al auditor interno de cualquier comportamiento irregular de un funcionario, gerente o director, de la que tome conocimiento y que suponga un incumplimiento del presente código.



4.5 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS CLIENTES

Los funcionarios, gerentes y directores deberán interactuar con los clientes en forma imparcial, independiente, con objetividad, proporcionando la mejor atención posible, para obtener la satisfacción de los mismos y rentabilizar la relación comercial.

Deberán ofrecerse todos los productos y servicios de la financiera pero en especial aquellos que mejor se adecuen a las necesidades del cliente y a su situación en particular.

La financiera en su relación con el cliente deberá:

- Ofrecer productos y servicios de calidad, con tecnología avanzada, transparente y eficiente, buscando la satisfacción de las necesidades del cliente,
- Poner a disposición de los clientes, por los medios apropiados, toda información relevante que le permita identificar los productos y servicios que ofrece la financiera, sus costos, condiciones y requisitos.
- Firmar contratos ajustados a la ley y las normas del Banco Central del Paraguay y de la Superintendencia de Bancos, cuidando que éstos sean fácilmente comprensibles. No deberá utilizarse en la redacción de los contratos palabras o términos que se presten a confusiones o interpretaciones erróneas,
- Responder, en los términos de las normas legales vigentes, todas las consultas realizadas por los clientes en virtud de la relación comercial mantenida.
- Atender y analizar diligentemente las propuestas hechas por los clientes, en atención a la mejora de los servicios y/o sugerencias ofrecidos por la entidad.
- Implementar controles internos para garantizar una seguridad razonable en la relación con el cliente.

En ese contexto y buscando la imparcialidad e independencia en las relaciones de clientes y funcionarios, se prohíbe que un colaborador del área comercial (entiéndase por tales a Oficiales de Negocios, Gerentes de Sucursales, Supervisores, etc.) tengan asignados en su cartera de clientes a personas que sean parientes y familiares de los mismos.

4.6 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON PROVEEDORES

Así como los clientes, los proveedores constituyen aliados esenciales para el buen desarrollo de las actividades de la empresa. Los productos y servicios contratados de nuestros proveedores permiten a la financiera trabajar con los mejores recursos posibles para cumplir con sus objetivos comerciales, financieros y sociales.

Siempre que los proveedores cumplan responsablemente con los servicios contratados, en calidad, precio y atención, se buscará mantener la relación con los mismos.

La Financiera, en ese sentido, aplicará lo siguiente:

- Requerir de las empresas proveedoras de servicios o productos que sus empleados cumplan con los principios del presente Código de Ética,
- Respetar las condiciones legales establecidas en los contratos firmados con los proveedores sobre el precio fijado, la forma y el plazo de pago,
- No divulgar a terceros, sin la debida autorización, información sobre los servicios, productos, naturaleza del trabajo, infraestructura humana y tecnológica del proveedor y toda información general de la que se tome conocimiento durante la relación comercial,
- Rechazar obsequios, gratificaciones, bonificaciones, donaciones, etc. de cualquier proveedor, salvo aquellos contemplados en el contrato,

Evitar imponer, por poder económico, sobre empresas de menor tamaño condiciones de precio marcadamente diferentes a las del mercado.

4.7 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON SUS COMPETIDORES

Financiera Rio promueve la lícita competencia entre las demás entidades del sistema financiero y es consciente que esa libre competencia favorece a la calidad del servicio prestado por las intermediarias, al precio justo y beneficia a toda la economía en general.

En su relación con sus competidores, la financiera asume la siguiente responsabilidad:

- No oponerse al libre intercambio entre las intermediarias y fomentar la competencia leal.
- Abstenerse de utilizar con segundas intenciones aquella información que pueda obtenerse de la competencia,



- Evitar hacer críticas o comentarios negativos sobre los productos y los servicios que ofrecen las demás intermediarias y abstenerse de realizar comentarios negativos sobre los gerentes o directores de otros bancos o financieras.
- Asistir a los gremios para promover mejores prácticas y mejorar el clima de negocios.

4.8 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON LAS AUTORIDADES

La financiera deberá colaborar, en todo lo pertinente, con las autoridades de supervisión y regulación: Banco Central del Paraguay, Super Intendencia de Bancos, Secretaria de Prevención de Lavado de Dinero, Ministerio de Hacienda, Comisión Nacional de Valores, Agencia Financiera de Desarrollo o con cualquier otra entidad del Estado.

Los requerimientos de información y observaciones de la autoridad de supervisión deberán ser atendidas inmediatamente, siempre que estas solicitudes se encuadren en las facultades que le otorga la Ley.

Los directores y la alta gerencia, en su relación con las autoridades, deberán abstenerse de ofrecer beneficios de cualquier naturaleza que comprometan la objetividad e independencia de dichas autoridades o que puedan comprometer la buena imagen de la financiera.

En especial, la financiera se compromete a:

- Proveer toda la información requerida por las autoridades de supervisión o de regulación, cuando lo soliciten,
- Cumplir con las recomendaciones dictadas por la Superintendencia de Bancos, resultado de las inspecciones, siempre que corresponda y que no existan motivos justificados para no hacerlo, lo que deberá ser informado al mencionado órgano de control,
- Presentar a la Superintendencia de Bancos, con la frecuencia requerida, todas las informaciones exigidas por las normas legales vigentes. Registrar todas las operaciones y transacciones generadas por la financiera y expedir los comprobantes respectivos y mantener dichos documentos por el plazo requerido en las normas legales,
- Reflejar en los estados contables la real situación financiera, patrimonial y económica de la financiera.
- Promover la transparencia informativa.



4.9 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON LA COMUNIDAD

La empresa desarrolla sus actividades en permanente interacción con funcionarios, proveedores, clientes y competidores. Todos estos ámbitos forman parte de la comunidad.

En la misión de la financiera expresamos que RIO busca el progreso de las personas y empresas del país y el bien común, generando beneficios económicos y sociales a toda la comunidad.

Con respecto a la comunidad, la financiera se compromete a:

- No realizar aportes económicos para asociaciones que desarrollen actividades sindicales o políticas, sin darlas a conocer
- Disponer de seguros que permitan reparar cualquier daño que la financiera pueda ocasionar en el desarrollo de sus actividades,
- Cumplir con las disposiciones municipales vigentes de las ciudades en donde opera.
- Promover e incentivar entre los funcionarios actos de solidaridad, el servicio y la colaboración para con la comunidad.
- Incentivar la cultura del respeto al medio ambiente (ahorro del papel, reciclaje, Etc.) entre los funcionarios de la financiera.
- No atender a clientes que desarrollan actividades que puedan resultar perjudiciales para los intereses de la comunidad.

4.9.1 CONDUCTA DE FINANCIERA RIO CON RELACIÓN A LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Todo colaborador que en el cumplimiento de sus deberes tengan relación con negocios, clientes y que perciba algún grado de riesgo o poca certeza sobre la calidad y procedencia de los recursos financieros de éstos, debe poner los antecedentes en conocimiento de los jefes respectivos conforme a la reglamentación interna, a fin de adoptar medidas legales procedentes y aquellas que hubiere aprobado la empresa en materia de lavado de dinero. Así mismo, deberán mantener absoluta reserva respecto de las transacciones que están siendo analizadas, debiendo abstenerse de informar al cliente.

Los colaboradores deben recordar:

- Que no es necesario estar seguros de que una transacción implique dinero ilícito para elaborar un reporte interno, la sospecha razonable es suficiente.
- Que deberán estar alertas y prestar atención a las transacciones inusuales y/o que puedan dar lugar a sospechas.



5. DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente Código de Ética, aprobado por el Directorio, estará disponible para todos los funcionarios, gerentes y directores a través de los mecanismos habilitados (en medio impreso o en medio magnético en la intranet y en la página web de la financiera).

Cada vez que el Directorio modifique el código de ética, la versión actualizada será profusamente divulgada y puesta a disposición de toda la organización. Este documento forma parte del sistema de calidad administrado por la Financiera.

Los nuevos colaboradores que ingresen a la financiera deberán tomar conocimiento de este documento durante el proceso de inducción.

6. SANCIONES

Todos los directores, gerentes y funcionarios de la financiera, que voluntaria o involuntariamente, incurran en conductas que violen los principios éticos y las normas contempladas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo vigente.

7. DENUNCIAS

Sin perjuicio del cumplimiento de las demás normas internas de la financiera, cualquier hecho irregular o que viole las disposiciones del presente código de ética deberá ser denunciado y puesto a conocimiento del Auditor Interno para su investigación, análisis y reporte.