

CÓDIGO DE ÉTICA
MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL

I
INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética tiene por finalidad consolidar en un único texto, un conjunto de principios y valores de eminente carácter ético, que han de servir de normas y guía a los directores y colaboradores de **MERCANTIL, C.A., BANCO UNIVERSAL** (en lo adelante, **MERCANTIL**) en el cumplimiento de sus responsabilidades y quehaceres diarios de carácter laboral, en procura de proteger su reputación, la de sus accionistas, directores y colaboradores.

De igual forma se contemplan un conjunto de normas relativas a la Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo, Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y el Consumo de Drogas, de conformidad a lo dispuesto en la normativa vigente emanada de la Superintendencia de las Instituciones del Sector Bancario y la Ley Orgánica de Drogas.

II
ESTÁNDARES ÉTICOS

Artículo 1°: **MERCANTIL** tiene tolerancia cero con lo no ético, por cuanto su reputación e integridad son sus más valiosos recursos y dependen, primordialmente, de la conducta de sus directores, colaboradores y proveedores.

En el desarrollo de sus negocios **MERCANTIL** observa los estándares éticos más altos aplicables y espera que sus directores, colaboradores y proveedores se adhieran a dichos estándares en el desempeño de sus funciones o actividades.

III
PRINCIPIOS Y VALORES FUNDAMENTALES

Artículo 2°: Los deberes esenciales de los directores y colaboradores de **MERCANTIL**

son la probidad, la lealtad, la eficiencia y la confraternidad.

Artículo 3°: La conducta de los directores, colaboradores y proveedores se ajusta en todo momento a las reglas del honor, la dignidad, la honradez, la franqueza y el cabal cumplimiento de las leyes, regulaciones y políticas de **MERCANTIL**.

Los directores y colaboradores no deben aconsejar ni ejecutar actos dolosos, hacer aseveraciones falsas, citas inexactas, incompletas o maliciosas, ni realizar acto alguno u omisión que pueda entorpecer una eficaz labor o que vaya en perjuicio del buen nombre y la reputación de **MERCANTIL**.

Artículo 4°: **MERCANTIL** no acepta, promueve, cohonesta o encubre prácticas de corrupción o soborno, y tiene el compromiso de llevar a cabo sus actividades de negocios con integridad y transparencia, rechazando de forma categórica el uso de ese tipo de prácticas.

Por consiguiente, el director, colaborador o proveedor de **MERCANTIL** que por sí mismo o por interpuesta persona, natural o jurídica, intente o ejecute con el fin de obtener un beneficio para sí o para un tercero, actos de concusión, soborno o cualesquiera otros actos de corrupción a funcionarios públicos o privados, o ejerza sobre ellos coacción que pueda desviarlos del cumplimiento de sus deberes, comete una grave falta contra el honor, la ética y la reputación de **MERCANTIL** y de su propia persona.

Artículo 5°: Los colaboradores de **MERCANTIL** se abstendrán de aceptar y recibir de los clientes, directa o indirectamente, regalos, presentes, obsequios, dádivas o cualquier otra liberalidad relacionados con las actividades, servicios u operaciones de **MERCANTIL**. Por consiguiente, queda prohibido aceptar atenciones, obsequios o gratificaciones que de acuerdo a la política establecida puedan entenderse como dirigidos a influenciar en el resultado de las gestiones y actividades que les han sido encomendadas.

Artículo 6°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** en su trato con los funcionarios públicos, clientes y el público en general, se caracterizan por un tono cortés, de respeto, consideración y dignidad, procurando siempre en el ejercicio de sus

funciones brindar atención preferente a las personas con cualquier clase de discapacidad u otra condición que así lo amerite.

Artículo 7°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** deben guardar la mayor reserva acerca de los asuntos y políticas establecidas, debiendo abstenerse de comunicar a terceras personas lo que llegare a su conocimiento por razón de su trabajo en **MERCANTIL**, especialmente sobre las operaciones, correspondencia, informaciones y las negociaciones relacionadas con sus clientes, incluyendo tomar y publicar copia de documentos relacionados con su trabajo, salvo en los casos que sea necesario en el transcurso de las actividades de **MERCANTIL** o que ello fuera procedente de conformidad con la normativa vigente y haya sido solicitada para fines oficiales por funcionarios autorizados.

Los directores y colaboradores deben manejar la información en forma confidencial y no pueden hacer publicaciones o suministrar a los medios de comunicación social informaciones sobre asuntos internos de **MERCANTIL**, ni deben dar razón explicativa a los clientes cuando **MERCANTIL** les hubiere negado o rechazado alguna solicitud de crédito u otra operación, salvo que estuvieran previa y expresamente autorizados para ello.

Sólo al Presidente de la Junta Directiva y al Presidente Ejecutivo en ejercicio de las funciones que disponen les es dado suministrar las informaciones correspondientes y las que disponga la Ley. El Presidente de la Junta Directiva o el Presidente Ejecutivo podrán delegar esta función en otro funcionario que se designe.

Artículo 8°: Entre los directores y colaboradores de **MERCANTIL** existirá un espíritu de fraternidad, respeto, consideración y tolerancia mutua, absteniéndose de realizar expresiones maliciosas o injuriosas; de incurrir en discriminación con respecto a sus compañeros de trabajo por razones de género, edad, raza, etnia, origen social, religión, ideología política o de algún tipo de capacidad diferente o especial; así como en cualquier conducta no deseada o abusiva en detrimento de la condición sexual o laboral.

Asimismo, deben ser corteses con sus compañeros de trabajo y tratar en la medida de

lo posible de contribuir en la solución de sus problemas.

Artículo 9°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** se abstendrán de opinar, tomar decisiones o de intervenir de cualquier otra forma en los asuntos de **MERCANTIL** (créditos, operaciones, contratos, entre otros) cuando ellos o sus familiares tengan, directa o indirectamente, en los términos previstos en la política respectiva, un interés particular o individual en los mismos.

Tampoco podrán aconsejar, recomendar o de cualquier otra manera representar a los clientes de **MERCANTIL**, a otros miembros del personal u otras entidades asociadas a los mismos en operaciones relacionadas con los negocios de **MERCANTIL**.

Los directores y colaboradores miembros de cuerpos colegiados y(o) que por delegación ejerzan funciones internas de administración que en una operación determinada tuvieren, ya en su propio nombre, ya como representante de otro, un interés contrario al de **MERCANTIL**, deben manifestarlo así a los demás administradores y abstenerse de intervenir en las deliberaciones y decisiones sobre la materia.

Artículo 10°: Las operaciones de crédito en las que estén involucrados directores, colaboradores o cualesquiera otras partes relacionadas estarán sujetas a la política establecida y vigente en **MERCANTIL** y a las limitaciones que contempla la Ley que regula al sector bancario.

Artículo 11°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** actuarán con la mayor diligencia, cuidado y precaución en todo lo relacionado con la adquisición, administración, custodia, conservación y mantenimiento de cualesquiera bienes, equipos, materiales o útiles propiedad de **MERCANTIL** o por los cuales éste sea directa o indirectamente responsable.

Artículo 12°: Antes de proceder a la adquisición de bienes o servicios, o de realizar alguna erogación, los colaboradores de **MERCANTIL** autorizados para ello, deben cerciorarse de la necesidad de los mismos y de que los precios sean sinceros, justos y razonables, debiendo evitar cualesquiera erogaciones dispendiosas o suntuarias, ajenas a las políticas de **MERCANTIL** y a una sana administración.

Durante la selección de los proveedores de bienes y servicios los colaboradores deben ceñirse a las políticas y procedimientos establecidas y aprobadas por las más altas instancias de gobierno corporativo de **MERCANTIL**, y llevarán a cabo una evaluación objetiva y transparente fundamentada en lineamientos claramente definidos que propendan a la adecuada contratación de los mismos.

Los proveedores no realizarán o permitirán que se efectúe cualquier tipo de actividad que promueva, justifique, ignore o esté dirigida a encubrir la inobservancia de este Código de Ética o alguna práctica o forma de corrupción o soborno.

Asimismo, los proveedores ni ninguno de sus accionistas o beneficiarios finales, representantes legales, administradores, ejecutivos o empleados tendrán durante la relación comercial con **MERCANTIL** interés personal o comercial alguno que pudiera representar un conflicto de intereses, real, potencial o aparente con el desempeño de la misma, tal cual lo tiene establecido **MERCANTIL**.

Los conflictos de intereses comprenden a título enunciativo, pero bajo ningún supuesto limitativo, lo siguiente: (i) regalos u otros pagos hechos, directa o indirectamente, a un colaborador de **MERCANTIL** por parte del proveedor, en cualquier momento antes, durante o con posterioridad a la relación contractual existente entre ambos; (ii) hacer que un colaborador de **MERCANTIL** se desempeñe como ejecutivo, administrador, consultor, proveedor, representante o que adquiera la condición de empleado del proveedor; o (iii) cualquier accionista o beneficiario final, director, ejecutivo, empleado, entidad legal relacionada o representante del proveedor que esté vinculada en cualquier forma (personal, familiar, por parentesco de consanguinidad o afinidad, de intereses comerciales o de otro modo) con un colaborador de **MERCANTIL**, sin que el proveedor haya procedido a revelar tal relación, por escrito, antes de la formalización de la relación comercial o de su renovación.

Artículo 13°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** se abstendrán de realizar campaña o propaganda de tipo político o proselitismo en los lugares de trabajo.

Artículo 14°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** están en el deber de

suministrar información completa y precisa en la oportunidad en que se les requiera a los efectos de dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales que así lo exijan.

Artículo 15°: Los directores, colaboradores y proveedores velarán por el cumplimiento de las regulaciones ambientales que resulten aplicables con ocasión a las actividades que realizan en **MERCANTIL**, procurando en todo momento un uso racional de los recursos naturales que estén a su disposición, a fin de contribuir al cuidado y la sustentabilidad del medio ambiente.

Artículo 16°: Los colaboradores de **MERCANTIL**, así como los proveedores que tengan sospechas o evidencias del uso o divulgación de información privilegiada; de la realización de algún fraude, soborno o cualquier forma de corrupción, legitimación de capitales o financiamiento de organizaciones terroristas, daño ambiental; o de la inobservancia de cualquier principio o valor previsto en este Código de Ética, cuentan con canales, medios y Unidades expertas en la materia para recibir información sobre los hechos o situaciones identificadas, de conformidad con las políticas y procedimientos establecidos a esos propósitos, debiéndose abstener de adelantar investigaciones por su propia cuenta.

La información recibida será diligenciada de manera objetiva, imparcial, transparente y de forma confidencial, preservando el anonimato de quien la comunica, si así fuera requerido.

Los directivos, colaboradores y proveedores de **MERCANTIL** están comprometidos a colaborar con las investigaciones y auditorías a que haya lugar, y a aportar información completa y precisa de manera oportuna que contribuya a la adecuada consecución de sus objetivos.

Los resultados de las investigaciones serán participadas a las Unidades e instancias de gobierno corporativo a las que de ser el caso corresponda la toma de acciones en respuesta a las recomendaciones emitidas, la revisión de políticas, procedimientos y controles, o la imposición de las medidas correctivas o disciplinarias a que haya lugar.

A los efectos de promover una cultura de integridad y transparencia dentro de **MERCANTIL**, se brindarán las salvaguardas necesarias para proteger de represalias a

los colaboradores que, de buena fe, hayan informado las presuntas malas conductas identificadas.

IV

ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE LEGITIMACIÓN DE CAPITALES, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA, Y LA LUCHA CONTRA EL CONSUMO DE DROGAS

Artículo 17°: **MERCANTIL** se identifica con la sociedad y las autoridades nacionales e internacionales al reconocer la importancia que tiene la lucha contra la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, y el consumo de drogas, por afectar aspectos esenciales de la vida en sociedad.

Todos los directores y colaboradores de **MERCANTIL** conocen que existe la posibilidad de que manifestaciones de delincuencia común u organizada, realicen esfuerzos dirigidos a intentar socavar sus bases morales y encontrar debilidades en los procesos y sistemas de control interno de los bancos, de forma tal de atentar contra la sociedad y los legítimos intereses, patrimonio y la reputación de **MERCANTIL**.

Sólo mediante el compromiso de los directores y colaboradores de **MERCANTIL** se puede reducir el riesgo de que los productos que se comercializan y los servicios que se prestan al público puedan ser utilizados para la comisión de las señaladas actividades ilícitas.

Por lo tanto, los directores y colaboradores tienen plena conciencia de las responsabilidades que asumen en el ejercicio de sus funciones y la importancia de ajustar su acción a las leyes, así como a las políticas de **MERCANTIL**, en especial a las contempladas en el Manual de Políticas, Normas y Procedimientos de Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, cuyo cumplimiento es de carácter obligatorio y ha sido instituido con la finalidad de establecer medidas eficaces para

prevenir que ocurran dichas actividades delictivas y así evitar o disuadir a los delincuentes de utilizar a **MERCANTIL** como medio para legitimar u ocultar capitales ilícitos.

Artículo 18°: **MERCANTIL** se esfuerza en proteger sus intereses con la adecuada aplicación de la “Debida Diligencia”, política dirigida a obtener en forma veraz, transparente y completa toda la información y documentación que corresponde aportar a los clientes, colaboradores y proveedores al momento de su vinculación, y mantenerla actualizada durante la vigencia de la relación comercial, dando énfasis a la aplicación de las Políticas “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Empleado” y “Conozca a su Proveedor”.

Asimismo, con un enfoque basado en riesgo, **MERCANTIL** realiza seguimiento continuo a las operaciones y transacciones que se llevan a cabo en las cuentas de sus clientes, colaboradores y proveedores. Al efecto, **MERCANTIL** y sus colaboradores prestan especial atención a las operaciones que por su cuantía, naturaleza, frecuencia y (o) por el perfil de las personas que las realizan, puedan dar lugar a presumir que se trata de operaciones relacionadas con la legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, así como a cualquier operación compleja, no usual o no convencional, a los fines de informar las mismas a la Unidad de Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, para que dicha Unidad ejecute el procedimiento que en virtud de las leyes y políticas de **MERCANTIL** le corresponde, con el deber irrenunciable para los colaboradores de no alertar o advertir de ello a las partes involucradas.

Artículo 19°: **MERCANTIL** manifiesta su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes en esta materia. En consecuencia, los colaboradores de **MERCANTIL** cooperarán activamente con el Oficial de Cumplimiento de Prevención de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, para dar debida y oportuna respuesta a los requerimientos emanados de las autoridades competentes, evidenciando en todo momento una actitud proactiva y diligente.

Artículo 20°: Los directores y colaboradores de **MERCANTIL** están en el deber de mantenerse informados y capacitados en la Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, por lo que se obligan a asistir a las jornadas de adiestramiento que se diseñen e impartan en **MERCANTIL**.

Artículo 21°: Los colaboradores de **MERCANTIL** designados por la Junta Directiva como Responsables de Cumplimiento para las áreas identificadas como sensibles de riesgo en la materia, actúan como enlace con el Oficial de Cumplimiento, a quien brindarán su apoyo en las labores de Administración de los Riesgos de Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

Artículo 22°: Los colaboradores y proveedores se abstendrán de acudir a las oficinas, dependencias o instalaciones de **MERCANTIL** bajo los efectos de drogas alucinógenas o estupefacientes, así como de introducir en las mismas cualquier clase de drogas no prescritas. Tampoco podrán comercializarlas, consumirlas o darlas a consumir a otras personas en cualquier momento o circunstancia de su desempeño en **MERCANTIL**.

V

INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA

Artículo 23: La inobservancia a cualquiera de las normas previstas en este Código de Ética y demás disposiciones que lo complementen, vigentes y futuras, tendrá como consecuencia el ser considerado como un incumplimiento a los deberes esenciales que directores, colaboradores y proveedores le deben a **MERCANTIL**.

Dicho incumplimiento se entenderá además, como una infracción al contrato de trabajo o de servicios, lo que podrá dar lugar para los colaboradores a una amonestación verbal o por escrito y hasta el despido o terminación de la relación laboral; y en caso de los proveedores, a la rescisión del contrato, sin perjuicio de las acciones y sanciones civiles y penales que correspondan según la legislación vigente.

Lo anterior se aplicará en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para **MERCANTIL**.

Para el caso de las amonestaciones verbales o por escrito, la Unidad de Recursos Humanos de **MERCANTIL** dejará constancia expresa en el expediente del colaborador de que se trate.

VI

APROBACIÓN, ACEPTACIÓN, DIVULGACIÓN Y VIGENCIA DEL CÓDIGO ÉTICA

Artículo 24°: La aprobación y ulterior modificación del Código de Ética compete a la Junta Directiva de **MERCANTIL** y sus disposiciones entrarán en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.

Artículo 25°: Los directores, colaboradores y proveedores de **MERCANTIL** declaran conocer y comprender el Código de Ética, y asumen el compromiso de cumplir estrictamente su contenido.

La Unidad de Recursos Humanos es la responsable de comunicar a los directores y colaboradores al momento de su incorporación a **MERCANTIL** sobre la obligatoriedad de la lectura del Código de Ética y la obtención de la firma de la constancia de recepción del mismo para el resguardo en sus expedientes.

El Código de Ética y cualquier modificación de sus disposiciones se presumen conocidas desde la fecha de su publicación en la intranet de **MERCANTIL** y la Pág. Web, así como con ocasión de sus recordatorios periódicos a todos los colaboradores; por consiguiente, aducir el desconocimiento de sus normas y posteriores modificaciones no eximirá de las responsabilidades respecto a su cumplimiento.

La actualización de las disposiciones del Código de Ética fue considerada y aprobada por la Junta Directiva de Mercantil, C.A., Banco Universal, en reunión celebrada el día 23 de mayo de 2024, según consta de Acta Nro. 2024-25.