Este manual y todos sus anexos son propiedad y para uso exclusivo de Qik Banco Digital Dominicano.



CÓDIGO DE ÉTICA

Diciembre 2025

Qik Banco Digital Dominicano, S.A. - Banco Múltiple

Código de documento: QIK-MA-GEN-004

INTRODUCCIÓN

1.1 Como elemento esencial de nuestra Cultura Basada en Valores y tomando como modelo las mejores prácticas, se establece el Código de Ética de Qik Banco Digital Dominicano, S.A. - Banco Múltiple (en lo adelante Qik Banco Digital Dominicano), el cual contiene los principios fundamentales que deben guiar nuestras decisiones conductuales y acciones diarias, tanto dentro como fuera de la empresa.

1.2 A través de este Código, Qik Banco Digital Dominicano da cumplimiento a su Declaración de Principios de Buen Gobierno Corporativo, con relación al Principio V sobre Conducta Ética, el cual establece que "la conducta personal y profesional es esencial para el logro de los objetivos corporativos dentro de un marco de buen gobierno societario. La entidad debe buscar que sus miembros, independientemente de la posición o cargo que ocupen, tengan el más alto nivel de conducta ética personal y profesional (…)". Ver Declaración de Principios de Gobierno Corporativo.

1.3 El Código ofrece orientación para la toma correcta de decisiones ante situaciones que inciden en nuestra organización. El accionar de acuerdo con su contenido garantiza la confianza y credibilidad de los miembros del Consejo y de todo el personal, a la vez que nos permite seguir siendo una institución que se desempeña con altos estándares y con transparencia, tanto en el manejo del negocio, como en la conducta de sus miembros.

1.4 El presente Código de Ética es fundamental para nuestra institución, incluye los lineamientos de conducta contenidos en las políticas, procedimientos y regulaciones emitidas por los organismos internos y externos, los cuales deben ser de conocimiento y cumplimiento de todo el personal. Es la guía de principios que dirige nuestro comportamiento organizacional.

1.5 Los cinco valores ***que rigen la conducta de Grupo Popular*** *constituyen* ***parte de*** *los pilares que sirven de fundamento para la toma de decisiones, en todas las circunstancias, de cada miembro de Qik Banco Digital Dominicano.*

1.5.1 La Integridad se refleja en la coherencia y responsabilidad de cada una de nuestras acciones y decisiones frente a clientes, colegas, accionistas y proveedores de la empresa.

1.5.2 La Innovación es un atributo de las organizaciones exitosas que les permite revisarse, adaptarse a los cambios y reenfocarse de acuerdo con su naturaleza visionaria y a las tendencias del mercado.

1.5.3 El Trabajo en Equipo es el principal mecanismo impulsor para lograr los objetivos institucionales, fomentando la eficiencia y calidad en todo lo que hacemos.

1.5.4 La Satisfacción del Cliente es un aspecto fundamental en las relaciones con nuestros clientes, que nos permite mantener su lealtad y confianza hacia la marca.

1.5.5 El Respeto es un componente imprescindible para lograr relaciones armoniosas con nuestros clientes, accionistas, proveedores, supervisores y compañeros de labores.

1.6 Nuestro código no prevé todas las situaciones que puedan presentarse, por lo que exhortamos a que en caso de dudas se busque asesoramiento antes de tomar

cualquier acción. En este sentido, su contenido se considera de índole enunciativa y no limitativa.

1.7 Cada miembro de la empresa deberá certificarse anualmente en el Código de Ética ***de Grupo Popular*** *y cumplir con el compromiso de defender la institución comunicando posibles situaciones no éticas al canal correspondiente para fines de investigación. El cumplimiento de este compromiso individual repercute en el bienestar de la empresa, la trayectoria profesional y la integridad personal del colaborador.*

1.8 Los medios a través de los cuales podrá buscarse asesoramiento, así como canalizar denuncias o rumores, si fuere el caso, son los siguientes:

- *El supervisor directo como primer recurso.*
- *El supervisor del supervisor, cuando el caso así lo amerite.*
- *"Conexión Ética"* ***de la División Conducta Ética. El número es el 809-544-5051 y el e-mail es conexionetica@bpd.com.do.*** *Al utilizar esta línea usted tendrá la opción de identificarse o no. En caso de hacerlo, se garantiza su confidencialidad.*
- ***La División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU****.*
- ***El Área de Seguridad***
- *La Unidad de Auditoría Interna.*

Todas las situaciones comunicadas como denuncias a través de los canales correspondientes serán investigadas bajo la más estricta confidencialidad, esto incluye las consultas y/o denuncias realizadas a través de los supervisores. ***Los rumores notificados serán manejados de acuerdo a lo establecido en las Políticas de Conducta Ética.***

1.9 Los temas relacionados con políticas y procedimientos contenidos en este código se explican con más detalles, a través del botón de Políticas y Procedimientos en el Portal de Aplicaciones o políticas disponibles para Qik Banco Digital Dominicano o en su defecto, contactando a la ***División de Agilidad,*** *Gestión Humana* ***y SAU*** *de Qik Banco Digital Dominicano. En los casos en que se considere pertinente, se coordinarán procesos de aprendizaje dirigidos al personal, a fin de garantizar la correcta aplicación tanto de este código como de las políticas y procedimientos.*

RESPONSABILIDADES GENERALES

2.1 DE LA ADMINISTRACIÓN

2.1.1 El Consejo de Administración de Qik Banco Digital Dominicano tiene sus responsabilidades definidas en los Estatutos Sociales y ***el*** *Reglamento Interno, que incluyen los principios y lineamientos generales mínimos para la adopción e implementación de buenas prácticas de gobierno corporativo. Estos principios sirven de guía para el comportamiento de los miembros del Consejo de Administración, Ejecutivos y supervisores de la organización. Ver Reglamento Interno del Consejo de Administración.*

2.1.2 La Administración de Qik Banco Digital Dominicano debe desarrollar sus actividades en coherencia con los valores y principios organizacionales, así como también con la naturaleza de responsabilidad social corporativa que caracteriza a la institución. Ver Reglamento Interno Del Consejo De Administración.

2.2 DE LA INSTITUCIÓN

*2.2.1 Qik Banco Digital Dominicano debe garantizar las condiciones necesarias para que todo el personal que labora en él pueda desarrollar **efectivamente** las tareas asignadas, apegado a las políticas, procedimientos, valores y regulaciones establecidas.*

*2.2.2 Realiza la contratación del personal basada en los resultados de las evaluaciones técnicas obtenidas, sin discriminación de ningún tipo, de acuerdo **con** las políticas establecidas.*

*2.2.3 Asegura el mantenimiento de un ambiente de trabajo libre de discriminación **y con igualdad de oportunidades para colaboradores y colaboradoras.***

2.2.4 Mantiene la higiene, seguridad y salud dentro de la empresa, de acuerdo con las leyes y normas vigentes sobre la materia.

2.2.5 Protege la integridad de los datos personales que hayan sido entregados a la empresa, excepto en los casos en que por motivo de investigaciones sean requeridos por los organismos competentes.

2.2.6 Mantiene informado al personal sobre la orientación estratégica de la institución, definiendo sus objetivos de manera clara y precisa.

2.2.7 Establece y comunica las políticas y procedimientos a ser cumplidos por el personal.

2.2.8 Programa y dirige la capacitación del personal, facultándolo para el desenvolvimiento óptimo de sus funciones, ejecuta los entrenamientos requeridos para el desempeño en el puesto, así como para el desarrollo de futuras tareas.

2.2.9 Crea puestos de trabajo y cumple la promesa a sus colaboradores, en relación con las oportunidades de desarrollo personal y participación profesional, otorgados sin discriminación a aquellos con mayor capacidad para llenarlos, mostrando interés por su salud, y el bienestar propio y de su familia.

2.2.10 Establece un vínculo con los clientes, entregando productos y servicios de calidad, un trato digno y el cumplimiento de las promesas verbales, escritas o realizadas por medio de la publicidad. Asimismo, garantiza la aplicación de precios justos, transparencia y la prevención del sobreendeudamiento de nuestra cartera de clientes.

2.2.11 Se relaciona con las comunidades, colaborando en el mejoramiento de la calidad de vida y educación de sus miembros, cumpliendo con la legalidad vigente y desarrollando actividades que contribuyan al medio ambiente y la integración social.

*2.2.12 Se relaciona con los proveedores, estableciendo vínculos de respeto y beneficio mutuo, basados en la calidad de productos y servicios, y el fiel cumplimiento de **los** compromisos acordados, sin presiones ni litigios innecesarios. Nuestros proveedores de servicios materiales (incluye servicios de gestión de riesgo, auditoría y tecnología, entre otros) se regirán por el Código de Ética para proveedores, según lo establecido por los organismos reguladores.*

2.2.13 Procura con los competidores que no haya ventajas indebidas, sino que el posicionamiento de cada uno en el mercado sea fruto de sus competencias y superioridad de su oferta, no de subsidios escondidos, conductas deshonestas o incumplimiento de las normativas ***de buena gobernanza tales como, respeto al medioambiente, prevención de la corrupción y preservación de los derechos humanos****.*

2.2.14 Realiza con los accionistas, una gestión informada, rigurosa y profesional que permite generar una rentabilidad justa por los recursos comprometidos.

2.3 DEL PERSONAL

Los colaboradores de Qik Banco Digital Dominicano tienen las siguientes responsabilidades:

2.3.1 Cumplir con las normas consignadas en este código, a fin de contribuir con el sostenimiento de nuestro liderazgo institucional de alto desempeño y transparencia, tanto en el manejo de nuestras operaciones como en la conducta de nuestro personal.

2.3.2 Desempeñar su trabajo con responsabilidad, cuidado y esmero en el tiempo y lugar convenidos, procurando obtener los resultados esperados. De igual forma deberán cumplir con los lineamientos definidos por su supervisor, los que han de estar siempre apegados a las políticas y procedimientos establecidos.

2.3.3 Desarrollar sus labores de manera oportuna, asegurando la culminación de sus entregables en las fechas requeridas, estando presente y accesible en los horarios establecidos para su jornada laboral. Mantener a su supervisor informado de su disponibilidad y de cualquier ausencia de su área de trabajo.

2.3.4 Cooperar prestando los servicios profesionales necesarios propios del cargo que ocupa, cuando la situación así lo amerite para el cumplimiento de los objetivos institucionales, a solicitud de la empresa.

2.3.5 En los casos en que se tengan dudas sobre la forma correcta de actuar ante una situación específica, antes de tomar acción, verificar lo establecido en nuestras políticas y procedimientos; en caso de persistir la duda, buscar asesoramiento con la unidad responsable.

2.3.6 Velar por la preservación y buen uso de los recursos de la institución, evitando desperdicios y gastos innecesarios en el consumo de los materiales, cuidando con esmero los instrumentos y equipos asignados, manteniendo limpio y organizado su espacio de trabajo.

2.3.7 Velar porque las tareas asignadas a los supervisados se mantengan dentro de los lineamientos establecidos por la institución. Ejemplo: no asignación de diligencias personales a ser realizadas por orden de los supervisores. Ver renglón. 2.3.2

2.3.8 Promover el compañerismo, el trabajo en equipo, el respeto mutuo y la buena comunicación con los supervisores y demás compañeros de trabajo, manteniendo un sano ambiente laboral ***y un entorno de convivencia pacífica.***

2.3.9 Mantener una conducta intachable, caracterizada por la integridad, tanto en su vida laboral como personal.

2.3.10 Denunciar cualquier situación ya sea esta de carácter operacional o conductual, que haya sido identificada como contraria a los lineamientos de la institución. Estas situaciones pueden ser aquellas que generen algún tipo de sospecha de irregularidades, como corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de informaciones, etc. Para la denuncia, el personal deberá utilizar los canales establecidos. Ver renglón 1.8

2.3.11 Fomentar el espíritu de voluntariado corporativo, participando y colaborando libremente en las actividades de Responsabilidad Social Empresarial promovidas por ***Grupo Popular.*** *Los colaboradores que deseen realizar actividades de acción social con su equipo de trabajo deben* ***solicitar autorización de la División Sostenibilidad y Banca Responsable del Área de Relaciones Corporativas y Banca Responsable vía la División de Agilidad, Gestión Humana y SAU, quienes les orientarán sobre las entidades o iniciativas apropiadas de acuerdo con el fin establecido.***

2.3.12 Cooperar con las unidades de Auditoría Interna, Seguridad y Conducta Ética, así como facilitar el proceso de las Auditorías Externas y solicitudes de organismos competentes, a través de los canales correspondientes.

2.3.13 Cumplir con el no porte de armas de fuego, ni de ningún otro tipo, dentro de la institución, excepto en los casos en que se encuentren debidamente autorizados, de acuerdo con las políticas establecidas.

2.3.14 Velar por la buena imagen de nuestra institución, ofreciendo un trato cortés y respetuoso a todos nuestros clientes, compañeros de trabajo y público en general, brindándoles todas las facilidades dentro de nuestro marco de acción y canalizando su requerimiento, en los casos en que se encuentre fuera de este.

2.3.15 Asistir al trabajo debidamente vestido, incluyendo el porte del carné de identificación que lo acredita como empleado. El cumplimiento con los lineamientos de vestimenta es responsabilidad del supervisor inmediato, quien debe garantizar que se cumplan y tomar las acciones correspondientes en caso de incumplimiento. De igual manera, los supervisores que fallen en la adecuada revisión de la imagen de su equipo podrán estar sujetos a un plan de consecuencias conjuntamente con el colaborador.

2.3.16 Los colaboradores de Qik Banco Digital Dominicano, mientras estén identificados como tal a través del uso de su uniforme, carné y/o pin de empleado, deberán evitar asistir a lugares que pudieran afectar la imagen de nuestra institución y su personal.

2.3.17 Velar por el mejoramiento y la innovación en los procesos vinculados a sus responsabilidades laborales, aportando sus ideas para eficientizar los mismos.

2.3.18 Coordinar con su supervisor toda ausencia previsible con anticipación.

2.3.19 Concentrarse en el desarrollo de sus tareas evitando interrupciones que puedan obstruir la correcta realización de sus labores, así como las labores del resto del personal.

2.3.20 No participar en actividades ajenas a la institución, relacionadas con compras o ventas, realización de rifas o propaganda de cualquier tipo dentro de la institución en horas laborables. Los supervisores deberán monitorear el buen uso del tiempo del horario laborable de sus supervisados. En caso de las colectas, sólo se permitirán con la autorización de la ***División de Agilidad,*** *Gestión Humana* ***y SAU.*** *Está a opción del colaborador de participar o no en ellas.*

2.3.21 Todo el personal deberá solicitar autorización previa por escrito antes de prestar su imagen o voz para participar en medios de comunicación, redes sociales, rifas y sorteos, entrevistas, anuncios, o actividades comerciales. La autorización debe ser solicitada a la Unidades ***Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU*** *y Comunicación y Reputación* ***Corporativa*** *a través del supervisor de la unidad.*

2.3.22 Fumar exclusivamente en los espacios destinados para este fin.

2.3.23 No realizar trabajos de índole personal en conjunto con las funciones de trabajo, los cuales sean ajenos a la empresa, sin previa autorización de la ***División de Agilidad****, Gestión Humana y SAU. Se exceptúan aquellos trabajos relacionados con actividades de orden académico que hayan sido previamente autorizados por el responsable de la unidad correspondiente.*

2.3.24 Reportar los trabajos y/o asesorías externas los cuales deberán estar autorizados previamente por la ***División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU****, de acuerdo a las políticas establecidas. Los miembros de Qik Banco Digital Dominicano deberán abstenerse de laborar en empresas competidoras,* ***a la vez asegurarse de reportar las situaciones personales o profesionales consideradas relevantes para la realización de sus funciones.*** Ver Políticas Generales de Gestión Humana.

2.3.25 Informar a su supervisor situaciones personales o profesionales relevantes que puedan impactar la realización y desempeño típico de sus funciones.

2.3.26 Los colaboradores que deseen utilizar informaciones internas para fines de proyectos, tesis o monográficos universitarios, ***pueden utilizar*** *las informaciones publicadas por la institución en portales externos, tales como:* ***Qik.do****, redes sociales* ***y otras comunicaciones****. Para el uso de* ***informaciones internas, deberán obtener aprobación previa al inicio del proyecto con la División de Agilidad, Gestión Humana y SAU.*** *En el caso de las pasantías universitarias de* ***colaboradores*** *activos, estos deberán contactar previamente a la* ***División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU****.*

2.3.27 Evitar difundir públicamente informaciones sobre Qik Banco Digital Dominicano que no estén disponibles al público, sin haber obtenido la autorización previa ***de la División de División de Agilidad, Gestión Humana y SAU y el Área Comunicación y Reputación Corporativa****. Además, se exhorta a los colaboradores a no compartir fuera del ámbito de la institución informaciones divulgadas a través de los canales de Comunicación Interna, si no existe un requerimiento que indique lo contrario.*

2.3.28 Considerar como primera opción su supervisor inmediato para tratar los asuntos ya sean conductuales o laborales.

2.3.29 Mostrar disposición para adaptarse a los cambios; participar en actividades propias de su trabajo; tener iniciativa, requerir y estar dispuesto a recibir adiestramiento.

*2.3.30 Conocer a cabalidad cuáles son **las** responsabilidades con sus **supervisores**, con los accionistas, clientes **y proveedores**.*

2.3.31 Ser asesor y consultor de los clientes en el ámbito de trabajo, apoyándose en las políticas y procedimientos establecidos. Este rol es uno de los pilares fundamentales de nuestra filosofía empresarial, lo que contribuye a fomentar una cultura organizacional que propicia la construcción de relaciones fuertes y duraderas con nuestros clientes.

2.3.32 Ofrecer a los clientes los productos y servicios que brinda la institución. En los casos en que las informaciones no se encuentren a su alcance, será su responsabilidad canalizar los requerimientos correspondientes a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, informándole los pasos a seguir y los canales disponibles para formalizar una queja o reclamación.

En adición a lo indicado en los párrafos anteriores, el marco de acción de los supervisores deberá estar regido por los siguientes lineamientos:

*2.3.33 Fundamentar su criterio de evaluación del personal en **su** productividad **y aportes a la gestión de la unidad, así como a la** calidad de **sus** resultados o, **capacidad para relacionarse y colaboración con los demás. Asimismo, considerar el cumplimiento con las competencias de nuestro modelo que son: agilidad e innovación, orientación a la excelencia, agilidad de** aprendizaje, **orientación al** cliente, **capacidad analítica, valor de la diversidad, autogestión y visión estratégica**.*

2.3.34 El supervisor deberá garantizar que los objetivos establecidos sean retadores y logrables. Asimismo, velar por que el logro sea obtenido a través de medios éticos tomando las medidas de lugar cuando las variables del entorno cambien. El supervisor deberá dar el seguimiento continuo desde el principio para evitar que los objetivos se traten de lograr con métodos inadecuados.

2.3.35 Velar por mantener la equidad en el trato del personal: promover el respeto, justicia y el trabajo en equipo, considerando además los siguientes aspectos:

*2.3.35.1 Todo superior jerárquico dispensará un trato de respeto, confianza y justicia a sus supervisados, sin que ello signifique la merma de su autoridad, ni tampoco hará **uso de** su rango para afectar injustamente a nadie.*

*2.3.35.2 Constituye un abuso de autoridad, cuando un superior jerárquico concede promociones**, así como** ventajas especiales a personas, equipos o grupos determinados, a cambio de dinero, su simpatía o sus favores. Se considera abuso de autoridad, si con su conducta intimida y coacciona o busca intimidar a sus supervisados y toma represalias cuando no lo logra.*

2.3.36 Orientar sobre la correcta conducta, por medio del modelaje y la comunicación de los valores institucionales.

2.3.37 Promover el desarrollo del personal a través de la participación en programas de capacitación institucionales y facilitar su formación profesional.

2.3.38 Responder las preguntas de los colaboradores o canalizar la obtención de respuestas a inquietudes relacionadas con las normas, políticas y procedimientos de la institución.

2.3.39 Tomar acción oportunamente sobre las denuncias recibidas o canalizar su investigación, si se requiere, garantizando siempre total discreción de las informaciones.

2.3.40 Fomentar y garantizar un ambiente de comunicación claro y abierto en el cual el personal pueda sentirse cómodo para expresar sus inquietudes, opiniones y/o denuncias.

2.3.41 Cumplir con las políticas, procedimientos y reglamentos internos emitidos por la empresa, así como la regulación vigente aplicable y las disposiciones emanadas de órganos reguladores, evitando exponer la empresa a riesgos legales y regulatorios mediante el incumplimiento de dichas disposiciones de manera directa o indirecta. En caso de que un empleado sea objeto de detención, arresto o prisión preventiva, se procederá acorde a las leyes laborales y penales del país.

Deberes del Personal con Cero Tolerancia al Incumplimiento.

2.3.42 Apegarse a las leyes establecidas. Esta responsabilidad bajo ningún concepto podrá ser delegada.

2.3.43 Poseer un alto grado de discreción en todos los aspectos relacionados con informaciones confidenciales y/o consideradas como sensitivas.

2.3.44 Respetar la imagen de personas e instituciones, absteniéndose de difundir rumores, participar en campañas difamatorias relativas a la liquidez o solvencia de entidades financieras o a la estabilidad del mercado cambiario, haciéndose susceptible si así lo hiciere, de aplicación de las acciones estipuladas en la Ley. ☒ Ver ley 183-02 en su Artículo 80 sobre las Normas Penales.

2.3.45 Mantener los más altos estándares profesionales y éticos, absteniéndose de:

2.3.45.1 Divulgar datos relacionados con cualquier compra de equipos, materiales o servicios específicamente aquellos que inciden directamente en la concesión u otorgamiento de un contrato de compra determinado. ☒

2.3.45.2 Recibir beneficios personales como resultado de una operación de compra y venta de bienes y servicios de Qik Banco Digital Dominicano, incumpliendo las políticas establecidas. ☒

2.3.45.3 Solicitar favores, artículos o servicios a clientes en su nombre o de la institución, para beneficio propio o de sus relacionados. ☒

*2.3.45.4 Utilizar el nombre de la institución y/o sus recursos, para obtener beneficios propios **o para sus relacionados**. ☒*

2.3.45.5 Realizar ventas fraudulentas a través de la manipulación de datos de clientes, ya sean existentes, no clientes o prospectos. Asimismo, falsificar información en los sistemas de la institución o vender productos sin la autorización del cliente. ☒ ***Ver*** ***listado completo de conductas cero tolerancia.***

PARTICIPACIÓN EN MEDIOS DIGITALES

3.1 Los colaboradores representan a la institución en todos los ámbitos, incluido el digital, por lo tanto, son responsables de las informaciones e imágenes que comparten en ***sus*** *redes sociales y otros medios digitales. Se exhorta a reflexionar y usar el sentido común crítico antes de publicar cualquier contenido que pueda afectar su rendimiento o reputación en el trabajo, el desempeño o reputación de los demás, y la buena imagen, integridad o intereses de Qik Banco Digital Dominicano.*

3.2 Los colaboradores que se identifiquen, directa o indirectamente, en sus perfiles sociales o publicaciones ***en medios digitales*** *como integrantes de Qik Banco Digital Dominicano, deben asegurarse de que su perfil y contenido sean consistentes con los principios y deberes enunciados en este Código de Ética, así como con las políticas, procedimientos y* ***normativas*** *dictadas por la institución.*

3.3 El personal que publique en medios sociales o sitios web contenido que pueda tener relación con sus funciones laborales deberá especificar, como descargo, que dichas exposiciones son en exclusiva de su autoría y no representan necesariamente las posiciones, estrategias u opiniones de Qik Banco Digital Dominicano.

3.4 Todo colaborador o funcionario que desee participar en una entrevista para ser transmitida por cualquier medio de difusión masiva (ej., medios digitales, radio, TV, prensa, entre otros) o desee tener un programa o cuente con este y desee conservarlo, deberá contar con la anuencia de su supervisor gerencial y la anuencia de la ***División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU y el visto bueno del Área Comunicación y Reputación Corporativa.***

RELACIONES SENTIMENTALES

4.1 Las relaciones entre Miembros del Consejo de Administración, ejecutivos y colaboradores de Qik Banco Digital Dominicano deberán estar siempre basadas en el debido y mutuo respeto, a fin de asegurar un ambiente armonioso conducente al trabajo productivo y al mantenimiento de la igualdad y la equidad.

4.2 Las relaciones sentimentales entre colaboradores solteros, así como relaciones entre colaboradores y clientes o suplidores solteros pueden generar conflictos de interés para la institución. El colaborador deberá reportar la relación a la ***División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU*** *a través de su supervisor inmediato o gerente para, en caso necesario, tomar las medidas administrativas que eliminen el conflicto.*

4.3 Las relaciones sentimentales entre colaboradores, clientes y/o relacionados, cuando uno de ellos esté legalmente casado o en unión libre, se considera una conducta cero tolerancia. ☒

4.4 El matrimonio y la unión libre entre colaboradores están regulados por la Política de Familiaridad de la entidad. ☒

*4.5 Las conductas relacionadas con acoso de cualquier índole, incluyendo pero no limitado a acoso moral y acoso sexual, así como las violaciones a las políticas establecidas sobre el manejo de relaciones sentimentales serán consideradas **como** cero tolerancia* ☒

ACCIONES Y CONDUCTAS SOCIALES

5.1 Conducta Ilegal:

5.1.1 En los casos en que se identifique que algún familiar cercano de un empleado, hasta un 4to.grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, abuelos y nietos) y hasta un 2do. grado de afinidad (esposos, suegros, yernos, nueras y cuñados) participe o forme parte de cualquier hecho delictivo, el empleado afectado podría ser puesto en investigación interna o externa, según las políticas de seguridad y los reglamentos de nuestra institución.

*En los casos en que el empleado tenga conocimiento de que un familiar cercano ha participado o ha formado parte de cualquier hecho delictivo grave, deberá **comunicarlo** por las vías establecidas en el acápite 1.8.*

5.1.2 Se prohíbe la asistencia del personal de Qik Banco Digital Dominicano a casinos. Asimismo, se prohíbe la participación en juegos de azar o apuestas, ya sean formales e informales, de manera recurrente o en detrimento de la imagen del empleado o la empresa. ☒

5.1.3 Se prohíbe participar, formar parte u ocultar cualquier hecho delictivo, penalizado por las leyes, en cuyo caso, la institución aplicará las acciones disciplinarias correspondientes, según el derecho que le otorga la ley laboral. ☒

*5.1.4 Si el empleado es condenado a prisión por una sentencia irrevocable, la institución podrá poner fin al contrato de trabajo por ser este hecho una causa de despido justificado, de acuerdo **con el** Código de Trabajo.* ☒

5.2 Soborno:

*A los miembros del personal, en cualquier categoría jerárquica, se les está prohibido solicitar beneficios a cambio de un negocio, servicio o información confidencial de Qik Banco Digital Dominicano. **Esta prohibición aplica para solicitudes que beneficien al colaborador, sus relacionados o terceros.***

5.3 Procesos de investigación:

*5.3.1 Proporcionar al **Área de Arquitectura Tecnológica** , Auditoría Interna o externa, así como los organismos reguladores, información personal y/o sobre afiliaciones familiares, cuando estas les sean requeridas formalmente como parte de un proceso de investigación.*

5.3.2 Ningún *miembro del personal podrá rehusarse a responder a las preguntas de organismos reguladores internos o externos competentes, concernientes a asuntos relacionados con el desempeño de sus funciones o de una persona relacionada con la institución.* ☒

5.3.3 En todos los casos las informaciones solicitadas serán suministradas a través de los canales correspondientes y con el consentimiento del supervisor.

5.4 Participación en actividades políticas:

*5.4.1 Los Miembros del Consejo de Administración y miembros del personal, si así lo desean, podrán participar, como individuos, en las campañas políticas y movimientos sociales, siempre y cuando dicha gestión no entorpezca sus deberes de trabajo en la institución. En el caso de que la participación implique mantener protagonismo en dichas actividades, se requerirá obtener previamente la no objeción de la **División de Agilidad**, Gestión Humana **y SAU y del Área Comunicación y Reputación Corporativa** a través del supervisor inmediato.*

*5.4.2 Los miembros del personal podrán participar en actividades diversas de la comunidad. Sin embargo, antes de aceptar alguna posición partidaria o convertirse en candidato para un puesto político o social de relevancia pública, el empleado, así como en la **División de Agilidad**, Gestión Humana **y SAU y del Área Comunicación y Reputación Corporativa**, deberán asegurarse de que el nombre o la reputación de la institución no serán utilizados en una campaña política.*

5.4.3 Se prohíbe que el personal destine recursos de la institución, para ser usados con fines políticos sin previa autorización. Asimismo, queda prohibido que el personal realice actividades proselitistas, encuestas políticas, así como propiciar discusiones en torno a sus preferencias partidarias dentro de la institución.

5.4.4 El personal podrá dar apoyo al partido o movimiento ciudadano de su preferencia. Se prohíbe realizar regalos o contribuciones en nombre de la institución a candidatos, partidos o algún comité político. Además, se prohíbe llevar a cabo colectas dentro de la institución en favor de candidatos, partidos, comités políticos o movimientos afines.

5.5 Conflicto de Intereses:

5.5.1 Se prohíbe la venta directa o indirecta de productos o servicios de su negocio a clientes de la empresa, dentro o fuera del horario laborable, contribuyendo a que las relaciones de negocio sean en beneficio del cliente y la empresa.

5.5.2 Los Miembros del Consejo de Administración, ejecutivos y colaboradores deberán en todo momento evitar tomar acciones que puedan contraponerse, o que den la imagen de que se contraponen, con los legítimos intereses de Qik Banco Digital Dominicano. En especial, deberá evaluarse cuidadosamente la posibilidad de caer en un conflicto de intereses en las relaciones de negocios o personales que se sostengan con clientes, proveedores, asociados o competidores (incluyendo Miembros del Consejo de Administración, ejecutivos y colaboradores) de Qik Banco Digital Dominicano.

*5.5.3 Ningún Miembro del Consejo de Administración, ejecutivo o colaborador que se encuentre en conflicto de interés, podrá participar en la resolución del conflicto. Cuando un Miembro del Consejo de Administración, **ejecutivo***

o empleado detecte que tiene un posible conflicto de interés, al contar con poder de decisión unilateral o influencia respecto de un asunto determinado, deberá comunicar por escrito y de inmediato dicha situación al Consejo de Administración, en el caso de sus miembros, o bien, al Presidente de la empresa de que se trate, en caso de ejecutivos o a la ***División de Agilidad****, Gestión Humana* ***y SAU*** *en caso del resto de los colaboradores.*

5.5.4 Los miembros del personal deberán reportar a la ***División de Agilidad,*** *Gestión Humana* ***y SAU*** *de Qik Banco Digital Dominicano, cualquier participación en actividades externas que generen ingresos o su involucramiento con otras empresas. Estas actividades podrán ser realizadas siempre que no interfieran con el desempeño de sus funciones, y no representen un conflicto con los intereses de la empresa.* ***Los ingresos de cualquier origen deben ser reportados a través del correo conductaetica@bpd.com.do***

5.5.5 Se prohíbe que un Miembro del Consejo de Administración o cualquier miembro del personal participe o apruebe transacciones que involucren entes jurídicos o personas con las que él, su familia o allegados estén relacionados.

5.5.6 En los casos en que la institución realice negocios con sus Miembros del Consejo de Administración o cualquier miembro de su personal, ya sea mediante créditos, depósitos, etc., dichas transacciones deberán siempre estar autorizadas de acuerdo ***a*** *la ley y políticas de la institución.*

5.5.7 Los casos en que los principales ***Miembros del Consejo de Administración*** *y accionistas de una compañía proveedora tengan algún grado de parentesco con ejecutivos o colaboradores de Qik Banco Digital Dominicano, hasta un 4to.grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, abuelos y nietos) y hasta un 2do. grado de afinidad (esposos, suegros, yernos, nueras y cuñados), deberán ser canalizados para su aprobación, a través de los organismos correspondientes. Asimismo, dicho parentesco deberá ser indicado en la carta de presentación, en cumplimiento con la política de familiaridad establecida.*

5.5.8 Todo personal que tenga un vínculo de inversión directa o indirecta con empresas de bienes y/o servicios ***o forme parte de la estructura de esta como accionista, director o gerente deberá añadir esta empresa en su perfil, a través del Módulo de Vinculados de Gestión Humana. En caso de que la empresa vinculada*** *pretenda* ***ser proveedora de bienes y servicios de cualquiera de las empresas de la institución,*** *deberá garantizar que dicha empresa cuente con la autorización del Comité Ejecutivo Interno, el cual decidirá la aprobación o rechazo para el* ***establecimiento de relaciones de negocios*** *con Qik Banco Digital Dominicano, en coherencia con las disposiciones y normativas de este código y las leyes y reglamentos vigentes.*

5.5.9 En el análisis y aprobación de cualquier transacción con un Miembro del Consejo de Administración o cualquier miembro del personal deben utilizarse los mismos principios y normas de evaluación que en el caso de un cliente, excepto en los casos en que las políticas internas de la institución regulen dicha diferencia.

INVERSIONES PERSONALES

6.1 Las inversiones de los Miembros del Consejo de Administración o miembro del personal, en cualquier categoría de firma, directa o indirecta, así como la realización de transacciones financieras o comerciales que le creen conflictos con sus funciones oficiales, deberán estar conformes al derecho societario y conforme a lo que establecen las Políticas de Manejo de Conflictos de Interés.

6.2 Se prohíbe a los Miembros del Consejo de Administración y miembros del personal y vinculados utilizar informaciones confidenciales y privilegiadas en beneficio de sus propias inversiones o las de sus vinculados.

6.3 El manejo de las finanzas personales de los ejecutivos y colaboradores de Qik Banco Digital Dominicano estará regulado por los lineamientos establecidos en las políticas internas de la entidad.

DAÑOS FINANCIEROS

*7.1 Todo **empleado que realice** actividades fraudulentas contra Qik Banco Digital Dominicano u otras entidades, será separado de la institución. Asimismo, podrá ser sometido a la acción penal, según las leyes que rigen esa materia y con las consecuencias laborales que de ello se deriven.* ☒

*7.2 Los miembros del personal deberán evitar causar daños o pérdidas financieras a Qik Banco Digital Dominicano, accionistas o clientes; violar sus reglamentos y políticas, **incumplir las instrucciones recibidas**, **descuidar** o renegar de sus deberes, procurando actuar siempre apegados a los valores, políticas, procedimientos y leyes establecidos.*

7.3 Los Miembros del Consejo de Administración, ejecutivos y colaboradores utilizarán la información que sea de su conocimiento de manera confidencial y reservada, y se abstendrán en todo momento de obtener o recibir beneficios personales mediante su uso o divulgación, o provocar un detrimento al patrimonio, prestigio o posición competitiva de Qik Banco Digital Dominicano.

LINEAMIENTOS DE REGALOS U OBSEQUIOS

*8.1 Los miembros del personal sólo podrán aceptar regalos y gratificaciones no monetarias, ya sea para sí mismo o un familiar, siempre que estén justificadas por actividades conmemorativas (**fiestas Navideñas,** bodas, efemérides, cumpleaños, nuevo trabajo, nacimientos).*

8.2 Los regalos recibidos de clientes o suplidores deberán ser reportados en el módulo Registro de Regalos a Empleados, cuyo cumplimiento será monitoreado por Auditoría Interna y la unidad correspondiente en la realización de sus funciones.

8.3 Se debe ofrecer un trato equitativo a los clientes, evitando el trato preferencial, principalmente en los casos en que se hayan aceptado regalos o gratificaciones de su parte.

8.4 Las comidas o cenas invitadas o pagadas por clientes, proveedores o competidores deben realizarse con el único propósito de establecer o consolidar una relación de negocios y, en todo caso, deberá estar presente el anfitrión.

8.5 De igual manera, en las atenciones realizadas por los ejecutivos representantes de Qik Banco Digital Dominicano, deberá estar presente el cliente correspondiente.

8.6 El personal podrá otorgar regalos o atenciones a los clientes por cuenta de la institución, correspondientes a artículos promocionales y atenciones sociales durante el curso habitual de los negocios, siempre y cuando:

8.6.1 Se encuentren dentro de las normas éticas y prácticas establecidas por la institución.

8.6.2 No comprometan directa o indirectamente a la empresa o a la persona que lo realiza en acciones que puedan interpretarse que están dirigidas a recibir tratos preferenciales ya sea a nivel personal o institucional, afectando indebidamente las decisiones empresariales o gubernamentales.

ACTIVIDADES ILEGALES DE APROPIACIÓN Y DESFALCO

9.1 La apropiación y desfalco de los activos de Qik Banco Digital Dominicano, incluyendo información, se consideran hechos antiéticos e ilegales, y serán manejados de acuerdo con las normas y sanciones establecidas por la empresa y la regulación aplicable. ☒

NUESTRO COMPROMISO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS

10.1 En Qik nos debemos a nuestros clientes y otorgamos prioridad al cumplimiento de la promesa de marca y a ofrecer una experiencia de servicio alineada con nuestros valores pilares de Grupo Popular y con el profesionalismo que nos caracteriza. El incumplimiento con los lineamientos de atención a usuarios contempla acciones disciplinarias, en consonancia con la gravedad de la falta.

10.2 Ofrecer a todos los clientes un servicio de calidad, sin discriminación, con respeto y en igualdad de condiciones, sin importar su situación personal, origen, género o estatus económico.

10.3 Proporcionar a los clientes información precisa, completa y fácil de entender, sin ambigüedades ni omisiones, sobre productos y servicios ofrecidos, a través de una comunicación clara, tanto en formato verbal como escrito.

10.4 Asistir a los clientes con cordialidad y profesionalismo, en un ambiente de respeto, empatía y cortesía en todas las interacciones, incluso en situaciones difíciles, conservando la calma y evitando respuestas inapropiadas.

10.5 Recomendar y vender a los clientes solo productos que respondan a sus necesidades y estilo de vida, contando siempre con su autorización y conocimiento previo a la apertura. Informar las condiciones de sus productos, especialmente los cargos y comisiones, mostrando la disponibilidad en línea del tarifario actualizado.

10.6 El personal debe garantizar la confidencialidad y protección de los datos personales y financieros de los clientes, utilizando los mismos solo para los fines específicos para los cuales fueron entregados.

10.7 Atender con responsabilidad y diligencia las consultas y reclamaciones de los clientes de manera eficiente y dentro de los plazos establecidos, manteniendo al cliente informado hasta la resolución final.

10.8 Demostrar integridad y ética en las decisiones atendiendo a las normativas legales y evitando conflictos de interés. Además, fomentar prácticas éticas en el manejo de las reclamaciones de los clientes, cuidando siempre de sus derechos.

Las violaciones al presente código, así como el incumplimiento a las políticas, procedimientos y leyes establecidas conllevarán acciones disciplinarias hacia la persona involucrada, las cuales incluyen desde amonestaciones verbales y/o escritas con procesos de aprendizaje coordinados por los supervisores, limitación de promoción, aumentos de salario e incentivos, hasta la terminación del contrato de trabajo y cualquier otra sanción establecidas en los preceptos legales aplicables, atendiendo a la gravedad de la falta.

Las acciones identificadas con el símbolo ☒, serán consideradas como Cero Tolerancia.

En los casos en que se presenten dudas sobre la gravedad de la falta o del responsable de la misma, se deberá presentar el caso al Comité Ejecutivo Interno de Qik Banco Digital Dominicano, a fin de tomar la decisión correspondiente.

Copyright © 2000 Grupo Popular