

# Código de Ética y Conducta

## Acta de Aprobación

### Aprobación del Área Gestora

Esta norma ha sido actualizada y aprobada por la Junta Directiva de Mucap en la Sesión No. 3368/2018, Artículo 9º, celebrada el 11 julio del 2018.

## Introducción

Desde su fundación en 1970, Mucap ha forjado toda su trayectoria institucional sobre la base de valores y principios éticos, permitiéndole crear y fomentar una cultura de responsabilidad social propia y diferenciada.

En un contexto nacional de constantes cambios, profundamente imbuido por una sociedad cada vez más abierta a las transformaciones del entorno internacional propias de la globalización, nuestra cultura institucional empresarial constituye la mayor fortaleza del espíritu humano que se refleja en el presente Código de Ética y Conducta (en adelante, Código de Ética), así como también en nuestro Código de Gobierno Corporativo.

A partir de la necesidad de lograr la más alta excelencia en todas nuestras actividades empresariales, como vehículo único y propio para conseguir los objetivos estratégicos definidos por la entidad, este marco de valores morales y éticos tienen su sustento en la razón de Mucap (nuestra Misión) y en nuestra definición consiente y razonada de cómo poder ejecutar los objetivos necesarios para hacer realidad la Visión de la organización.

La vivencia, día a día, de esta guía de valores, une e identifica a asociados, directores, funcionarios, profesionales externos, corredores de bienes, clientes, aliados estratégicos y proveedores, como un único cuerpo bajo la presencia dignificante de Mucap.

### Misión, Visión, Valores y Creencias propias de Mucap

#### Nuestra Misión

Brindar las mejores opciones financieras para el éxito personal, familiar y empresarial de los clientes.

#### Nuestra Visión

Ser la mejor opción para los clientes que requieran solventar sus necesidades financieras, sean éstas personales, familiares o empresariales.

#### Nuestros Valores

- Pasión

- Excelencia
- Agilidad
- Logro
- Servicio
- Honestidad

**Nuestras Creencias:** Todas aquellas personas que, día a día, nos involucramos con la gestión de Mucap, ya sea de forma directa o indirecta, creemos que sólo alcanzaremos el éxito y el logro de nuestros objetivos estratégicos si cada una de las acciones que realizamos agrega valor real al cliente y a la institución. Por tal motivo asumimos los siguientes compromisos:

1. Que todos los días del año, minutos antes de que nuestro primer asociado, cliente, aliado estratégico o proveedor ingrese a alguna de nuestras oficinas o entre en contacto con nosotros, tomaremos conciencia de que esta persona nos otorga la oportunidad de subir un nuevo peldaño en nuestro afán de que Mucap llegue a ser la primera opción financiera cuando una persona requiera una vivienda o hacer crecer un negocio para su familia o empresa. Por ello, tanto individualmente como integrando un único y articulado equipo de trabajo, aplicaremos nuestra capacidad y esfuerzos a la atención de este asociado, cliente, aliado estratégico o proveedor, respetuosamente y de la misma manera en que a nosotros nos gustaría ser atendidos, satisfaciendo diligentemente sus necesidades y generando valor para él y para la institución.
2. Que seremos respetuosos, solidarios y leales con los compañeros de trabajo, honestos y colaboradores en las relaciones con nuestros asociados, clientes, aliados estratégicos y proveedores y, ante todo, fieles al compromiso de proteger los intereses, la imagen y el exitoso futuro de Mucap.
3. Que siempre estaremos dispuestos a superar lo logrado en cada momento y que el cambio constante representará para nosotros la idiosincrasia y la esencia misma de nuestro desempeño como equipo de trabajo. En este contexto, asumimos el compromiso de la adaptación permanente a los cambios del entorno y de la mejora continua, dirigiendo todo nuestro empeño y esfuerzo intelectual a innovar productos y servicios y a perseguir con empeño la excelencia en todos los aspectos de nuestra gestión.
4. Que en todo momento, en el desempeño de nuestras funciones, antepondremos los intereses institucionales a los intereses individuales, actuando con la máxima transparencia y honestidad.

## **Capítulo Primero: Objetivo y alcances del Código de Ética**

### **Artículo primero: Del objetivo del Código de Ética.**

A través del Código de Ética, la organización de Mucap dignifica a asociados, Órgano de Dirección, Alta Gerencia, colaboradores, profesionales externos, corredores de bienes que prestan servicios a los clientes de Mucap, clientes, aliados estratégicos y proveedores, al hacernos partícipes de sus objetivos institucionales y permitirnos desempeñarnos como

actores principales en la implementación de las estrategias dirigidas a cumplir su Misión y a alcanzar su Visión. Por lo tanto, los principales propósitos del presente Código de Ética serán:

1. Establecer principios éticos y morales, así como las normas que deberán inspirar la conducta y el quehacer diario del Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Sub Gerentes, colaboradores, profesionales externos, corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap proyectando además estos valores a todos los asociados, clientes, aliados estratégicos, proveedores y todos los que, sea directa o indirectamente, se relacionan con Mucap en el ejercicio de sus cargos y funciones.
2. Orientar la educación ética de todos los colaboradores de Mucap, con el fin de prevenir conductas disfuncionales que pudieran propiciar la realización de actos fraudulentos o inconvenientes para los intereses y objetivos de Mucap.

#### **Artículo segundo: De los alcances del Código de Ética.**

A lo interno de la organización, el Código será la guía fundamental en el quehacer de los miembros del Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Sub Gerentes, Auditoría Interna, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, quienes desarrollarán sus tareas con la máxima transparencia y honestidad, procurando mejorar de forma permanente la calidad de la gestión, el ambiente laboral, la cohesión e integración de los equipos de trabajo y la atención al usuario de los servicios de la Entidad, todo en aras de generar valor agregado para los clientes y para la empresa. Asimismo, las normas de este Código deberán ser reconocidas y respetadas por asociados, clientes, aliados estratégicos, proveedores y autoridades de gobierno que se relacionen con Mucap.

#### **Artículo tercero: De la obligatoriedad del Código de Ética.**

Todos los principios contenidos en el presente código, por su naturaleza ética y moral, serán de carácter obligatorio y se incorporarán de forma vinculante a cada una de nuestras actuaciones y relaciones, de conformidad con los cargos y funciones que desempeñamos. Consecuentemente, se asume el compromiso de que también en nuestra vida privada adoptaremos estas mismas normas, como principios rectores de nuestra conducta. Su incumplimiento podría impactar desfavorablemente la buena reputación de la organización, causando desconfianza en nuestros clientes y colaboradores y perjudicando el buen nombre, imagen y estabilidad de Mucap.

### **Capítulo Segundo: De los directores, funcionarios y profesionales externos**

#### **Artículo cuarto: De la responsabilidad de difusión del Código de Ética.**

Los principios rectores del Código deberán ser de acatamiento obligatorio para aquellos asociados que se desempeñen en la Institución como miembros del Órgano de Dirección, Alta Gerencia y Sub Gerentes, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap. Todos ellos asumen también el compromiso de difundir permanentemente los principios aquí enunciados, a fin de que se incorporen plenamente a la cultura organizacional de Mucap.

#### **Artículo quinto: Del Órgano de Dirección.**

Los asociados de Mucap seleccionarán en Asamblea General convocada al efecto, a los miembros del Órgano de Dirección teniendo en cuenta su perfil de idoneidad, sus competencias personales y liderazgo, así como su identificación con la Misión, Visión y

Valores Institucionales y con el presente Código de Ética. Por tal motivo, quienes se postulen para formar parte del Órgano de Dirección deben aportar una declaración jurada en la que indican conocer y aceptar que van a cumplir el Código de Ética.

**Artículo sexto: De los colaboradores y profesionales externos.**

Para la selección, contratación, permanencia y promoción de los colaboradores, Mucap analizará además de la experiencia profesional, capacidad y competencias individuales de los funcionarios, sino también su compromiso en aceptar, respetar y aplicar la Misión, Visión y Valores de Mucap a través del trabajo en equipo, su compromiso de constituirse en promotores de la competitividad, el mejoramiento continuo, innovación y la creatividad en función del cliente, así como la identificación con los principios del presente Código. Igual compromiso aplicara en la selección de los profesionales externos y corredores de bienes, elegidos para la prestación de servicios a los clientes de Mucap.

**Artículo séptimo: Del ambiente laboral.**

La principal ventaja competitiva de Mucap a nivel empresarial, es la convicción de la capacidad profesional de sus colaboradores. Por tal razón, se compromete a cumplir la normativa laboral nacional y reconoce la necesidad de que sus funcionarios puedan laborar en un ambiente seguro, saludable y productivo, que les permita desarrollar todo su potencial personal y profesional para el cumplimiento de la Misión, Visión de Mucap. Mucap procurará asimismo que el ambiente físico de trabajo respete la dignidad de la persona humana.

**Artículo octavo: Del respeto en las relaciones.**

Las relaciones institucionales serán normadas de forma objetiva y transparente y Mucap se compromete con sus colaboradores a respetar la integridad moral y las diferencias de pensamiento, prohibiendo cualquier manifestación de acoso o discriminación contra colaboradores -o su familia inmediata- por razones de género, religión, raza o pertenencia a grupos minoritarios.

**Artículo noveno: De la compensación salarial.**

Mucap asume el compromiso, ante sus colaboradores, de otorgarles una remuneración que compense de forma competitiva su esfuerzo y lealtad personal hacia la Institución, todo de conformidad con las posibilidades económicas y financieras. Asimismo, procurará otorgar beneficios en razón de la evaluación del desempeño, conforme a la mayor participación en el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

### **Capítulo Tercero: De las relaciones con nuestros clientes**

**Artículo décimo: De nuestro compromiso con los clientes.**

Mucap espera, de los miembros del Órgano de Dirección, Alta Gerencia, Sub Gerencias, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes, que prestan servicios a clientes de Mucap, que asuman los siguientes compromisos:

1. Conocer y vivir profundamente la Misión, Visión, Valores y Creencias Institucionales.
2. Dedicar su esfuerzo físico y mental a la creación de valor para el cliente y la institución, aportando su talento y creatividad a la innovación y mejora continua.
3. Brindar al cliente un servicio de excelencia con la convicción de que cada contacto representa una oportunidad para crear valor, producto de una atención profesional, competitiva y eficiente.

4. Colaborar de forma solidaria y eficiente con los restantes compañeros de Mucap y promover la comunicación, la colaboración y el apoyo mutuo, en el entendido de que los resultados alcanzados pertenecen a todo el equipo de trabajo.
5. Tener presente, en todo momento, que los objetivos globales de la Mucap pesan más que los particulares de cada individuo o unidad de trabajo, ya que el logro de la visión empresarial es un proceso de largo plazo, del cual todos formamos parte, y que se forja continuamente a partir de los resultados de la labor diaria.

**Artículo undécimo: De la calidad y excelencia.**

El servicio a nuestros clientes deberá ser brindado en un ambiente de honestidad, transparencia, respeto, eficiencia, agilidad y cortesía, con el fin último de satisfacer las necesidades y superar las expectativas de aquellos que nos honran con su lealtad y preferencia. De esta forma lograremos que Mucap se convierta, para todos nuestros clientes, en la mejor opción de servicios financieros, prestados por colaboradores honestos, amables y competentes.

**Artículo duodécimo: De la cultura de innovación.**

Los productos y servicios, así como los procesos que les dan origen y respaldo, deberán ser revisados permanentemente, a fin de consolidar una cultura de creatividad, mejoramiento continuo, mayor eficiencia e innovación, como los elementos diferenciadores que servirán de base para la creación de ventajas competitivas en Mucap. Para ello, es importante que los funcionarios y demás colaboradores no se limiten al ejercicio de las funciones específicas que les han sido asignadas, sino que se conviertan en verdaderos líderes de cambio que busquen constantemente opciones novedosas de mejoramiento y superación.

**Artículo decimotercero: De la honestidad y vigilancia permanente.**

Los clientes que prefieren los servicios de Mucap esperan que la Institución, así como sus colaboradores actúen, en todo momento, apegados a los más altos principios éticos y morales, por lo que deberá ser rechazada cualquier insinuación o propuesta deshonesta que se aleje de lo establecido en este Código de Ética y en el Estado de Derecho.

En este contexto, los colaboradores de Mucap también deberán ejercer una vigilancia permanente a fin de evitar que personas deshonestas utilicen a Mucap para la legitimación de capitales y otros actos ilícitos que atentan contra los más arraigados principios de nuestra sociedad.

**Artículo decimocuarto: De los obsequios de cortesía a clientes.**

En las relaciones institucionales con los clientes, cuando Mucap les conceda un regalo, una atención o cualquier otra forma de cortesía, se estará interpretando que el espíritu que prevalece en estas deferencias responde a propósitos legales y legítimos, sin que medie una contraprestación condicionada a la deferencia o cortesía brindada por la Institución.

**Artículo decimoquinto: De cortesías a funcionarios y colaboradores.**

Ningún funcionario de Mucap podrá recibir regalos, atenciones o cualquier otra forma de cortesía por parte de nuestros clientes, proveedores, profesionales externos, corredores de bienes o aliados estratégicos como condición a la contraprestación de un servicio brindado en el desempeño de sus funciones. Se exceptúan, de esta prohibición aquellas cortesías u obsequios no monetarios y de valor exiguo que sean legales, que formen parte de prácticas culturales usuales, honestas y transparentes y que no comprometan la transparencia y objetividad de las relaciones empresariales.

**Artículo decimosexto: De las promociones.**

En todas nuestras ofertas de bienes y servicios, promociones y argumentos de ventas, la información que, sobre la disponibilidad, calidad y cumplimiento de los compromisos que se asumen, suministre Mucap al consumidor, deberá ser correcta y transparente.

**Capítulo Cuarto: De las relaciones con los proveedores**

**Artículo decimoséptimo: Del marco general de las relaciones con los proveedores.**

Mucap exige que la relación con los proveedores, se dé dentro de un marco de respeto, confianza y beneficio mutuos, como instrumento de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales. La transparencia de las relaciones con los proveedores no debe ser vista como una obligación de igualdad, sino de mutuo incremento de valor. En este contexto, el Código de Ética se hará del conocimiento de los proveedores de Mucap y se espera de éstos el máximo respeto y reconocimiento de este Código. Adicionalmente, aquellos proveedores que mantengan una relación continúa con Mucap o cuyas transacciones alcancen un monto significativo y estén normadas mediante un contrato, deberán aceptar formalmente los principios enunciados en el presente Código.

**Artículo decimoctavo: De los criterios de selección y contratación.**

Los criterios de selección y contratación de los bienes y servicios a proveedores externos deberán responder a principios morales y éticos, en los que prevalezca el cumplimiento de los objetivos institucionales, sin que se dé cabida al favoritismo o a formas de selección discriminatorias o fraudulentas.

**Artículo decimonoveno: Del cumplimiento de los compromisos.**

Mucap respetará y cumplirá cabalmente con todas aquellas obligaciones y compromisos que asuma a través de contratos o acuerdos. Por ello se rechaza cualquier forma de violación a los derechos de propiedad intelectual o industrial y no establecerá ningún tipo de relación contractual alguna con aquellos proveedores que violen esta normativa.

**Artículo vigésimo: De obsequios o cortesías.**

Los funcionarios de Mucap no podrán recibir u otorgar regalos, atenciones o cualquier otra forma de cortesía, como condición o contraprestación originada en una relación comercial con un proveedor. Por lo tanto, está prohibido solicitar o condicionar una contratación a la entrega o recepción de un regalo o cortesía. Se exceptúan de esta prohibición, aquellas deferencias recibidas por colaboradores por parte de los proveedores -u otorgados a éstos por Mucap- cuando sean legales, honestas, transparentes, no monetarias y de valor exiguuo y formen parte de prácticas culturales usuales, en las que no se comprometan la transparencia y objetividad de las relaciones empresariales.

**Artículo vigésimo primero: De otros beneficios prohibidos.**

En aras de la transparencia y objetividad que deben prevalecer en las relaciones entre los proveedores y Mucap, se prohíbe a sus miembros de Órgano de Dirección, a sus colaboradores, a los profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, solicitar, gestionar o aceptar descuentos o facilidades, por parte de los proveedores, en beneficio propio o de familiares cercanos, si no ha mediado previamente un convenio general aceptado expresamente por la organización. En igual sentido, se le prohíbe solicitar a los proveedores donaciones o servicios para provecho propio, de familiares cercanos o de terceros en general, excepto en aquellos casos en los que Mucap forme parte de la campaña o proyecto de atención de las necesidades específicas del beneficiado.

## **Capítulo Quinto: De nuestras relaciones con autoridades gubernamentales y políticas**

### **Artículo vigésimo segundo: Del marco general de estas relaciones.**

Mucap, como entidad autorizada del Sistema Financiero Nacional para La Vivienda, mantiene una profunda interacción con autoridades gubernamentales y con representantes de los partidos políticos. En consonancia con la naturaleza de nuestra institución, se asume el compromiso de conocer y contribuir a las políticas públicas propuestas por el Estado, dirigidas al bien común de los costarricenses, de conformidad con los principios morales y éticos de este Código. En aplicación de esta norma, si los miembros de la Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap dudan sobre el carácter o la legalidad de alguna propuesta o acción de algún funcionario o entidad pública que pueda ser considerada como un posible conflicto de intereses, deberá comunicarlo y discutirlo al nivel del cuerpo colegiado respectivo que se encuentre integrado, o bien, en el caso de los colaboradores, con el superior del área administrativa en la que presta sus servicios.

### **Artículo vigésimo tercero: De las facultades para suscribir contratos.**

Cuando un funcionario o colaborador de Mucap, en el ejercicio de sus funciones, suscriba contratos o convenios con instituciones públicas, deberá previamente tener certeza en cuanto a sus facultades para negociar y/o firmar este tipo de documentos.

### **Artículo vigésimo cuarto: De dádivas o prestaciones ilegales.**

Se prohíbe expresamente a los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap: prometer, pagar comisiones, prestar u obsequiar, sea en forma directa o indirecta, recursos o fondos de Mucap a funcionarios públicos, si éstos persiguen objetivos ilegales, fraudulentos o corruptos, o si cabe la posibilidad de que estos recursos puedan ser utilizados de manera ilegal.

## **Capítulo Sexto: De la responsabilidad social y con medio ambiente**

### **Artículo vigésimo quinto: Del compromiso de Mucap.**

Se asumirá el compromiso social de promover y contribuir al desarrollo social y humano de las comunidades a las cuales Mucap presta servicios financieros, sin que esto constituya una relación de dependencia o subordinación siempre y cuando no se vea amenazada la estabilidad financiera de la Institución. Por lo tanto, se buscará cuidar y proteger el medio ambiente y promover la cultura nacional como instrumentos de desarrollo de la calidad de vida de los habitantes.

### **Artículo vigésimo sexto: De la armonía con el medio ambiente.**

Como parte de nuestros deberes, Mucap procurará desarrollar todas sus operaciones financieras y materiales en armonía con la naturaleza, fomentando las mejores prácticas, amigables con el ambiente, en prevención, control y disminución de impactos negativos que amenazan a las generaciones presentes o futuras.

### **Artículo vigésimo sétimo: De la vivencia de sus valores institucionales.**

Mucap procurará participar, directa y activamente, coadyuvando en aquellos programas y actividades de las comunidades que se orienten a promover una mejor calidad de vida, sin que esto signifique asumir las obligaciones y las responsabilidades propias de entidades gubernamentales o de organizaciones sociales.

**Artículo vigésimo octavo: De la transparencia del apoyo de Mucap.**

Mucap rechazará cualquier pretensión de colaboración dirigida a que terceros asuman cargos en entidades públicas, privadas o en organizaciones sociales.

**Artículo vigésimo noveno: De la protección de los intereses institucionales.**

Los funcionarios de Mucap no deberán comprometer el futuro y la estabilidad de la empresa en las relaciones con las Autoridades de Gobierno o las comunidades, interpretando que nuestro compromiso social se refiere a soluciones parciales y de corto plazo. Por lo tanto, nuestra participación deberá necesariamente reflejar nuestros valores éticos y morales establecidos en este Código.

**Artículo trigésimo: De la participación social y comunal como actividad privada.**

El compromiso social de Mucap también deberá manifestarse permitiendo la participación activa de los funcionarios, en actividades y eventos de naturaleza comunal y social que promuevan una mejora en la calidad de vida de la sociedad, siempre y cuando estas actividades no interfieran con el cumplimiento de sus funciones, no causen conflictos de intereses y no comprometan a nuestra Institución.

### **Capítulo Séptimo: De los conflictos de intereses**

**Artículo trigésimo primero: Del compromiso de evitar conflicto de intereses.**

Los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap deberán asumir el compromiso de evitar situaciones personales que beneficien a terceros por medio de actos que generen un conflicto de intereses, comprometan o perjudiquen los propios de la empresa o de los clientes.

**Artículo trigésimo segundo: De los intereses institucionales.**

Los intereses de Mucap, definidos en función de su Misión, Visión y Valores, deben prevalecer sobre cualquier interés personal, de grupo o que favorezca indebidamente a terceros. Por ello se espera, de todos los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, una actuación leal y comprometida, que evite, en todo momento:

1. Participar en negocios o actividades que compitan con las actividades y negocios de la empresa.
2. Favorecerse o favorecer a terceros, a partir de su posición o cargo dentro de la empresa, para obtener cualquier tipo de beneficio o tratamiento de privilegio.
3. Recibir remuneraciones, regalías, comisiones de aliados estratégicos u otros colaboradores.

**Artículo trigésimo tercero: De la relación como clientes de Mucap.**

Los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap podrán ser clientes suyos, siempre y cuando se acepte y se cumpla con la legislación, los procedimientos y las políticas generales previstas para los clientes y con la salvedad legal de la prohibición de los integrantes del Órgano de Dirección de ser sujetos de crédito.

**Artículo trigésimo cuarto: De la relación como proveedores.**



Se prohíbe a los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap representar a proveedores o ser proveedores de la empresa.

**Artículo trigésimo quinto: De los sobornos, extorsiones y propuestas deshonestas.**

Si un miembro del Órgano de Dirección, colaborador, profesional externo o un corredor de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap recibieren proposiciones o presiones que rocen disposiciones contenidas en el mismo Código, tendrá la obligación de reportarlo al cuerpo colegiado o a su superior inmediato. Si un tercer colaborador llegare a tener conocimiento de hechos como los descritos anteriormente, tendrá igualmente la obligación de reportarlo, según lo indicado en el párrafo anterior.

**Capítulo Octavo: Del respeto a los derechos de propiedad intelectual, derechos conexos y propiedad industrial**

**Artículo trigésimo sexto: De la propiedad de Mucap.**

Todos los derechos patrimoniales de propiedad intelectual, entendidos como derechos de autor, derechos conexos y derechos de propiedad industrial, generados por los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap en el ejercicio de sus funciones, son propiedad exclusiva e irrestricta de Mucap.

Por su parte, Mucap respetará en todo momento los derechos morales de los autores.

**Capítulo Noveno: Del respeto a la libertad, derechos y diferencias individuales**

**Artículo trigésimo séptimo: De la participación política y religiosa.**

Siendo uno de los derechos fundamentales de los costarricenses la libertad de credo y la libertad de participación política, Mucap respeta el ejercicio de los derechos de sus miembros del Órgano de Dirección, sus colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, de participar en actividades de esta naturaleza, de carácter estrictamente privado y externas a la empresa, siempre y cuando sean legales, no interfieran con sus obligaciones y deberes, no den lugar a conflicto de intereses y no comprometan a la Institución. Cuando se participe en actividades de credo y política, los colaboradores no deberán relacionar ni involucrar a Mucap, ni utilizar de forma directa o indirecta su nombre, símbolos, logotipos, señales de publicidad, activos, instalaciones, o cualquier otro elemento que pueda llegar a asociar a la empresa con actividades ajenas a ésta. Consecuentemente, la participación personal en actividades de credo o política, no responsabiliza a Mucap por los resultados o consecuencias derivadas de ésta, ni constituirá una tendencia de credo o política institucional.

**Artículo trigésimo octavo: Del respeto a la individualidad.**

Mucap se compromete a respetar la individualidad de sus directores, colaboradores y colaboradores, siempre y cuando ello no riña con el Estado de Derecho o con los principios enunciados en el presente Código. Asimismo, y siempre bajo las premisas anteriores, se compromete a no ejercer ningún acto de discriminación por razones políticas, religiosas, de raza, género o pertenencia a grupos minoritarios, entre otros.

**Artículo trigésimo noveno: De los derechos de imagen.**

Los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores y profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a los clientes de Mucap facultan en forma amplia e irrestricta a Mucap para que se promocióne en cualquier forma, haciendo uso de la imagen de esos servidores, de forma gratuita aun terminada la relación con la Institución.

## **Capítulo Décimo: Compromiso con la transparencia de las operaciones y la seguridad, transparencia y confidencialidad de la información**

### **Artículo cuadragésimo: Seguridad de las operaciones de Mucap.**

Como respuesta a la confianza que la sociedad costarricense atribuye a Mucap, todos sus miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a Mucap, asumimos el compromiso de constituirnos en celosos vigilantes de la seguridad de todas las operaciones financieras y de la transparencia de todas sus actuaciones materiales, en salvaguardia de los activos propios y ajenos que en administración les han sido encomendado.

### **Artículo cuadragésimo primero: De la seguridad laboral.**

Mucap asume el compromiso de respetar e implementar medidas de control de seguridad laboral como parte de sus normas de trabajo, en protección de todos los colaboradores y de otras personas que se relacionen con la Institución. Por lo tanto, Mucap promoverá la creación de una cultura institucional de seguridad y de salud ocupacional, implementando acciones que promuevan la divulgación y las mejores prácticas para sus funcionarios y colaboradores.

### **Artículo cuadragésimo segundo: Del orden en las instalaciones.**

En el marco de este compromiso con la seguridad y nuestra salud, corresponde a todos los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y los corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, como a los clientes y proveedores, a mantener un ambiente limpio y ordenado dentro de las instalaciones de Mucap, eliminando prácticas inseguras o riesgosas que puedan poner en peligro la seguridad e integridad de las personas y los bienes.

### **Artículo cuadragésimo tercero: Del buen uso de la información.**

Por la naturaleza de la industria financiera en que se desenvuelve Mucap, la obtención y buen uso de la información de los clientes -muchas veces de carácter confidencial y/o privilegiado- representa un activo estratégico que nos otorga ventajas competitivas, por lo que los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, asumen el compromiso de la sana administración, confidencialidad y uso responsable y seguro de la información personal, comercial y financiera de asociados, clientes, aliados estratégicos, profesionales externos y proveedores. En este contexto, debe entenderse que se considera confidencial y privilegiada toda aquella información no divulgada o publicada por medio de los mecanismos usuales dentro de la Institución.

### **Artículo cuadragésimo cuarto: De la revelación ilegal o uso indebido de la información.**

Los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap asumen el compromiso de proteger y dar un uso responsable a la información confidencial y o privilegiada. El incumplimiento de esta disposición, aparte de constituir una violación al presente Código, podría dar origen a una falta de carácter penal, con consecuencias civiles y laborales cuya gravedad se establecería en función del grado de perjuicio causado al cliente y o a la

Institución durante la relación ordinaria o una vez concluida ésta, comprometiéndose a mantener y a proteger la confidencialidad de la información a la que hubiere tenido acceso en el desempeño de sus funciones o por su relación con Mucap, independiente de los efectos penales y civiles del hecho.

**Artículo cuadragésimo quinto: De la transparencia de la información financiera.**

Como entidad financiera supervisada por la Superintendencia General de Entidades Financieras, Mucap se compromete a comunicar de forma transparente, oportuna y efectiva, la información contable y financiera que refleja sus resultados operativos y financieros. Los colaboradores de Mucap deben ser vigilantes en todo momento de que los registros financieros y contables reflejan de forma fidedigna la verdadera situación financiera de la entidad y los resultados del área administrativa a la cual pertenecen. Asimismo, deberán asegurarse de que los controles implementados sean efectivos y de que cualquier comunicación sobre hechos relevantes sea realizada con la intención de informar verazmente a la comunidad y no para tratar de ocultar situaciones anómalas o crear expectativas infundadas.

**Artículo cuadragésimo sexto: De los controles para la veracidad de la información.**

Mucap asume el compromiso de verificar de forma permanente la efectividad de las políticas, procedimientos y controles establecidos para asegurar la razonabilidad de la información financiero-contable y de gestión, apoyándose para ello en los estudios de la Administración, Auditoría Interna, Auditoría Externa y entidades supervisoras externas.

**Artículo cuadragésimo séptimo: Del compromiso con la calidad total y la creación de valor para nuestros clientes y para la empresa.**

En razón de que los miembros del Órgano de Dirección, los colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap asuman el compromiso de que todas las acciones de servicio al cliente, deberán ser realizadas con la más alta calidad, como la única forma para retribuir la preferencia de los clientes y consolidar a la empresa en el mercado nacional.

**Capítulo Undécimo: Del respeto a los principios del Código de Gobierno Corporativo como complemento a los preceptos regulados en el Código de Ética y Conducta de Mucap.**

**Artículo cuadragésimo octavo: Del compromiso con un alto grado de productividad hacia la empresa**

Conforme con el compromiso de la alta calidad del trabajo en Mucap y de la creación de valor hacia el cliente y hacia la propia institución, los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a los clientes de Mucap, asumirán igualmente el mismo compromiso de que el desempeño sea de una alta productividad para la consecución de beneficios superiores para Mucap.

**Capítulo Duodécimo: Normas Éticas para la prevención del uso indebido de operaciones financieras a través de Mucap**

**Artículo cuadragésimo noveno: Pautas de comportamiento para prevenir el uso indebido de operaciones financieras.**

Los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores

de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, asociados y proveedores de Mucap, están en la obligación de comprometerse de forma honesta y de prevención contra actos indebidos, a través de operaciones financieras que atenten contra lo dispuesto en la Ley 8204, "Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso No Autorizado, Actividades Conexas, Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo", el Reglamento General a la Ley, el Manual de Cumplimiento y el Código de Ética y Conducta. Este compromiso se asume respetando los siguientes principios:

- Conocer la normativa, políticas y procedimientos de prevención y combate a la legitimación de capitales y el financiamiento al terrorismo .
- Los colaboradores deberán conocer y aplicar los procedimientos en apego a la "Política Conozca a su Cliente", con el objetivo de prevenir la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo, y reportar o denunciar a través de los canales adecuados, las operaciones inusuales o sospechosas que tengan conocimiento, evitando así, que Mucap sea utilizada como medio para realizar acciones ilícitas.

#### **Artículo quincuagésimo: Tratamiento de denuncia de actividades ilícitas.**

Si un miembro del Órgano de Dirección, algún colaborador, profesional externo o un corredor de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, llegar a saber que un cliente o compañero de Mucap está efectuando actividades ilícitas, debe comunicar de inmediato esos hechos a la Oficialía de Cumplimiento y a sus superiores, y aportar la evidencia e información que corresponda, a efectos de que dicha Oficialía adopte los mecanismos de investigación correspondiente.

#### **Artículo quincuagésimo primero: Debida diligencia reforzada**

Todos los colaboradores y miembros del Órgano de Dirección de Mucap, deberán adoptar una actitud diligente a efecto de prevenir que la institución sea utilizada indebidamente en actos ilícitos.

#### **Artículo quincuagésimo segundo: Obligación de colaborar con las autoridades nacionales.**

Los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, asociados y proveedores de Mucap, tienen la obligación de colaborar con las autoridades nacionales, de policía y judiciales en el combate contra la Legitimación de Capitales y Financiamiento al Terrorismo.

#### **Capítulo Decimotercero: Del respeto a los principios y valores del Código y del procedimiento en caso de violaciones**

#### **Artículo quincuagésimo tercero: De la naturaleza del Código de Ética.**

Los lineamientos y principios del presente Código son de naturaleza ética y moral y rigen, en este sentido, la conducta esperada de los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap, asociados y proveedores de Mucap, debiendo ser aceptados por asociados, clientes, proveedores externos, aliados estratégicos y autoridades gubernamentales que establezcan relaciones con Mucap. Este Código no constituye un cuerpo normativo de carácter legal, sobre la base y técnica propias del derecho positivo.

#### **Artículo quincuagésimo cuarto: Del obligado conocimiento del Código.**

El ingreso a la Institución, la permanencia en ésta y la relación por cualquier medio, sea directo o indirecto, bajo cualquier nivel jerárquico o forma de remuneración, implicará tomar conocimiento del presente Código y asumir incondicionalmente el compromiso moral de su cumplimiento.

**Artículo quincuagésimo quinto: Del conocimiento y evaluación.**

La vivencia efectiva y la promoción de los principios éticos y morales de este Código será una labor constante en toda la organización. Por tal razón, Mucap promoverá su conocimiento y evaluará su correcta aplicación en toda la organización.

**Artículo quincuagésimo sexto: Del procedimiento en caso de incumplimientos ó conflicto de intereses.**

Corresponderá a un Tribunal Ad hoc, integrado al menos por tres personas, investigar y recomendar sanciones por incumplimientos al presente Código. El Tribunal emitirá cuando corresponda recomendaciones al superior inmediato del infractor. En caso de que el infractor sea un miembro del Órgano de Dirección, la Alta Gerencia, los Sub Gerentes, el Auditor Interno, la integración de los miembros del Tribunal será establecida por el Órgano de Dirección. En el nombramiento de los restantes casos, corresponderá a la Alta Gerencia designar a los miembros del Tribunal.

**Artículo quincuagésimo setimo: De las sanciones.**

Cuando el Tribunal Ad hoc determine algún grado de culpa por la violación a las normas de este Código, comunicará la resolución firme a la instancia respectiva para que sea ésta la que determine la sanción y la vía de ejercicio de responsabilidad aplicable al caso.

**Artículo quincuagésimo octavo: De la interpretación del Código.**

La interpretación de las normas del Código corresponderá al Órgano de Dirección o a la Alta Gerencia, según sea el caso.

**Artículo quincuagésimo noveno: Del compromiso de aceptación y cumplimiento.**

Se espera de los miembros del Órgano de Dirección, colaboradores, profesionales externos y corredores de bienes que prestan servicios a clientes de Mucap que, como manifestación de fidelidad a la institución, expresen formalmente su aceptación y compromiso de cumplimiento y divulgación del presente Código dentro de los sesenta días siguientes a su entrada en vigencia.