

Si tienes preguntas sobre:

BanBif



¿Cómo somos los colaboradores BanBif?



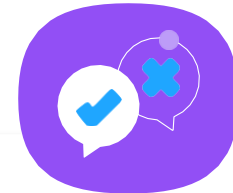
¿Cómo es un líder BanBif?



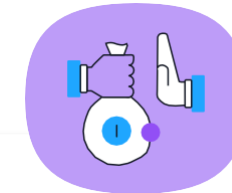
Dilemas éticos en la relación con clientes



Dilemas en la relación con proveedores



Sobre el conflicto de intereses



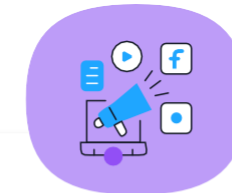
Sobre nuestra política anticorrupción



Sobre los regalos de clientes y terceros



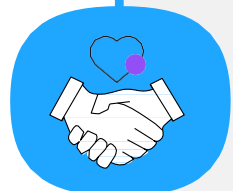
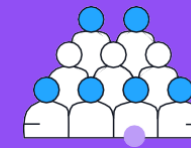
Sobre temas reputacionales



Conducta en redes sociales

Aquí podrás encontrar información asociada.

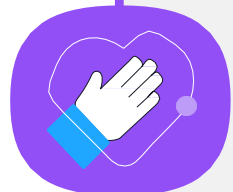
¿Cómo somos los colaboradores BanBif?



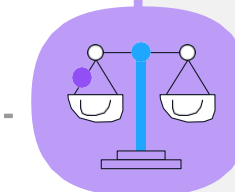
- Somos **respetuosos** y valoramos la diversidad.
- Construimos **relaciones de confianza** y a largo plazo.



- Aceptamos nuestros errores y **asumimos responsabilidad** si nos equivocamos.
- Somos conscientes de que nuestras acciones y decisiones, tienen **impacto** en los demás

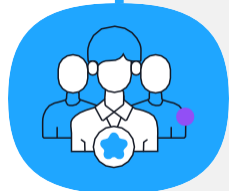


- Somos **diligentes** y **honestos**.
- Nos importa el **QUÉ** hacemos y **COMO** lo hacemos.
- Conservamos un ambiente de trabajo libre de actos contrarios a la dignidad.



- Identificamos las situaciones que ponen en riesgo nuestra ética y ante la duda, **preguntamos**.
- Conocemos y aplicamos nuestro **Código de Conducta y Ética**.

¿Cómo es un líder BanBif?



- Actúa **éticamente**, genera confianza y promueve un ambiente donde los valores están por encima de los resultados.
- Es **consciente** que es un **referente**.
- Busca ayuda cuando la necesita.



- Impulsa el desarrollo de su equipo, escuchándolos, **motivándolos** y dándoles una retroalimentación clara y objetiva.
- Aborda proactivamente **conversaciones difíciles** con valentía, transparencia y empatía.



- Impulsa el conocimiento y el desarrollo, adecuando la cultura del Banco, tecnología y liderazgo para que todos seamos **generadores de talento y valor**.
- Busca generar **sinergias** y cooperar activamente con otros, **compartiendo conocimientos** y buenas prácticas.



- Promueve la **innovación** para mejorar lo que hacemos y alcanzar los **objetivos estratégicos** del Banco.
- Equilibra la **estrategia con la ejecución**, y tiene siempre presente los resultados del corto plazo y la visión a futuro.

Dilemas éticos en la relación con clientes



BanBif

Un colaborador comenta en voz alta, entre risas, el reclamo que hizo un cliente, mencionando su nombre y detalle del caso ¿qué harías?

Compartir información que puede afectar la imagen o dignidad del cliente, incluso en tono de broma, es una falta de respeto. En BanBif, tratamos cada caso con seriedad y confidencialidad.

Un colaborador responde de forma seca y sin interés a un cliente que suele quejarse, diciendo: "Igual nunca queda conforme" ¿eso está bien?

No, el profesionalismo significa mantener siempre una atención de calidad, sin dejarnos llevar por la emoción o el juicio personal. En BanBif, servimos con respeto, sin importar la actitud del cliente.

Un cliente está por adquirir un producto y un colaborador omite una condición relevante, creyendo que es "un detalle menor" ¿qué harías?

Ocultar información, aunque parezca mínima, afecta la confianza. En BanBif, informamos con total claridad para que el cliente tome decisiones conscientes.

Un cliente habitual solicita una operación que no se alinea con su perfil financiero. Un colaborador propone aprobarla "porque siempre paga puntual" ¿qué harías?

No basta con la buena experiencia previa. En BanBif, evaluamos cada operación con base en la información del cliente y su perfil, asegurando coherencia y cumplimiento

Para convencer a un cliente, un colaborador exagera supuestos riesgos de productos de otra entidad ¿eso está bien?

No, magnificar hechos sobre la competencia para influir en el cliente no es ético. En BanBif, hablamos con hechos y profesionalismo, sin desinformar.

Un colaborador quiere adelantar la atención de su primo en ventanilla, sin seguir el turno correspondiente ¿eso está bien?

No, no se debe dar trato preferente por vínculos personales. En BanBif, tratamos a todos los clientes con igualdad y profesionalismo, sin excepciones.





Un colaborador sugiere contratar directamente a un proveedor "de confianza" sin evaluar otras opciones ni justificar la elección ¿Qué harías?

En BanBif, elegimos proveedores por criterios objetivos. No basta con la confianza: debe existir análisis de conveniencia, transparencia y responsabilidad social.

Se plantea modificar los criterios de evaluación una vez que se conocen las ofertas, para favorecer a uno de los postores ¿eso está bien?

No. En BanBif, los criterios deben establecerse antes de evaluar. Cambiarlos sobre la marcha es una falta ética y afecta la equidad del proceso.

Un colaborador insinúa que puede acelerar la selección de un proveedor si este le ofrece una "comisión" a cambio ¿eso está bien?

No. En BanBif está prohibido pedir o aceptar beneficios personales de proveedores. Es una falta grave que debe ser reportada de inmediato.

Un proveedor te pide detalles sobre la oferta de otro postor para mejorar la Suya ¿Qué harías?

En BanBif no compartimos información entre proveedores. Cada oferta debe evaluarse por sus propios méritos, sin influencias externas.



¿Qué debemos saber sobre el “conflicto de intereses”?



¿Qué es?

Son situaciones en la que un interés personal interfiere o puede interferir con el juicio de valor de las personas en el desempeño de sus funciones u obligaciones al interior y hacia BanBif.

Aquí tienes algunos ejemplos:

- Trabajar en otra empresa del sector financiero.
- Aceptar un cargo en la junta directiva de una empresa privada.
- Mantener una relación de pareja con otro colaborador BanBif.
- Compartir información privilegiada obtenida en el trabajo para favorecer decisiones de inversión de familiares.
- Aceptar regalos o beneficios económicos por parte de proveedores.

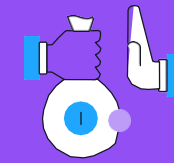
¿Tienes dudas sobre si una situación representa o podría representar un conflicto de intereses?

En caso de duda, consulta con el equipo de Relaciones Laborales. Estamos aquí para orientarte.

Recuerda

Nuestras decisiones no sólo deben ser las correctas sino también parecer correctas.





Un proveedor que participa en una licitación te invita a un viaje internacional todo pagado.
¿Debes aceptar?

No. Este tipo de invitaciones pueden interpretarse como un soborno, y aceptar afectaría tu objetividad y la transparencia del proceso. Debes rechazar la oferta y reportarlo en el Canal Ético.

Tomas conocimiento de operaciones sospechosas realizadas por un cliente importante
¿omitirías reportarlo?

No debes omitirlo. La ley y nuestras políticas obligan a reportar cualquier indicio de lavado de activos. El perfil del cliente no justifica la inacción.

Un proveedor que participa en una licitación te invita a un viaje internacional todo pagado.
¿Debes aceptar?

No. Callar ante una falta ética a cambio de un beneficio te convertiría en cómplice. Debes actuar con integridad y reportar lo ocurrido al Canal Ético.

Recuerda

un soborno puede tomar forma de cualquier cosa de valor (efectivo, regalos o sus equivalentes) o incluso donaciones.





¿Qué tipo de obsequio sí se puede recibir?

Solo el *merchandising* promocional, como lapiceros, cuadernos o productos similares, entregados con fines publicitarios.

¿Qué pasa si el regalo es una tarjeta de consumo de bajo valor?

También está prohibido. Las tarjetas de consumo, vales o efectivo no deben ser aceptados bajo ninguna circunstancia.

¿Puedo aceptar un regalo pequeño de un proveedor como muestra de agradecimiento?

No. No está permitido aceptar obsequios de clientes, proveedores u otros, sin importar el monto que represente.

¿Y si no puedo devolver el regalo?

Debes enviarlo a la Gerencia de Adm. Personas y Relaciones Laborales, quienes gestionarán con el área de Cumplimiento los riesgos reputaciones y posteriormente, sortearán los obsequios entre todos los colaboradores del Banco.

¿Puedo aceptar un regalo si no tiene relación con mi trabajo o decisiones?

No. La política aplica en todos los casos, sin excepción, para evitar conflictos de interés o percepciones de favoritismo.

Recuerda

Un obsequio puede comprometer nuestra objetividad, por eso es importante que sigamos los lineamientos establecidos.





¿Puedo involucrarme en actividades políticas o cívicas durante mi tiempo libre?

Podemos participar en actividades cívicas o políticas, siempre que estas sean legales y realizadas en nuestro tiempo libre, sin involucrar a BanBif ni afectar nuestro desempeño en el trabajo.

¿Qué debo hacer si me siento estresado o en una situación conflictiva?

En situaciones de estrés o conflicto, como el tráfico, debemos demostrar tolerancia y respeto, alineándonos con los valores de BanBif.

¿Puedo participar en actividades relacionadas con adicciones?

No debemos mantener adicciones como la ludopatía, alcoholismo o drogadicción. Estos comportamientos van en contra de los valores y principios de BanBif.

¿Puedo consumir bebidas alcohólicas en el trabajo?

El consumo de bebidas alcohólicas está prohibido dentro de las instalaciones de BanBif, excepto durante eventos organizados por la VP de Personas y Cultura o autorizados por Relaciones Laborales.





¿Puedo usar el logo de BanBif en mis redes personales?

El logo y los distintivos de BanBif solo pueden ser usados en campañas o actividades de promoción organizadas por el Banco.

¿Está mal participar en debates en redes sociales?

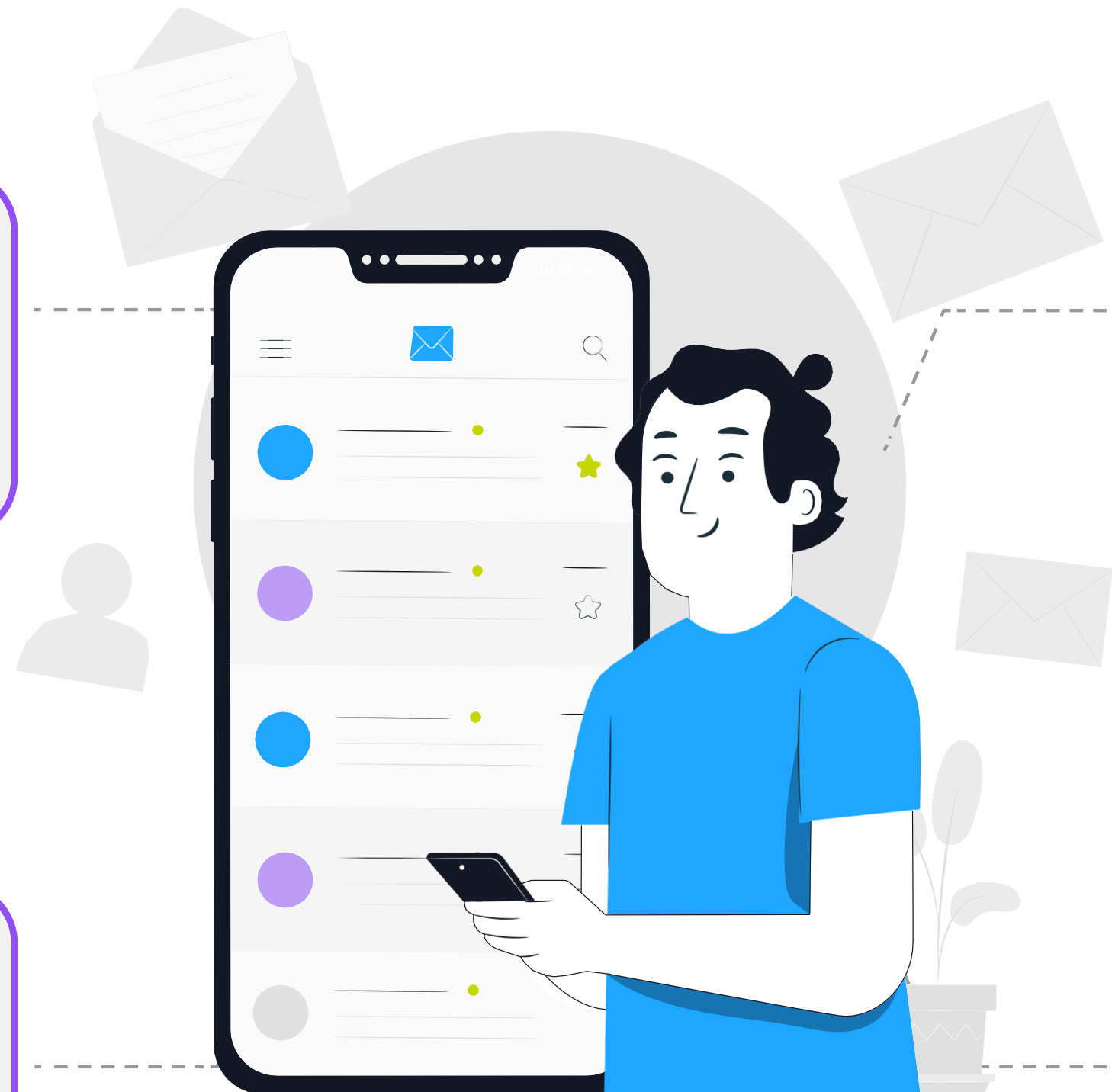
No está prohibido, pero debes tener cuidado. Si decides participar en discusiones sobre temas sensibles o controversiales, hazlo con apertura, tolerancia y respeto hacia otras opiniones.

¿Cómo debo expresarme en redes sociales si hablo sobre temas del Banco?

Debes usar un lenguaje adecuado, mantener buenos modales y actuar en línea con los Valores de BanBif.

¿Puedo opinar sobre BanBif en redes sociales?

Debes dejar claro que es una opinión personal y no representa la postura oficial de BanBif. Además, el Banco no se responsabiliza por comentarios no autorizados.



Recuerda:



BanBif



La ética no vive en las políticas, vive en lo que elegimos hacer incluso cuando nadie nos ve.

#HazloConÉtica