

HENCORP
S.A. de C.V., Casa de Corredores de Bolsa

CODIGO DE ETICA &
BUENA CONDUCTA

VERSIÓN 1.5

Versión	Descripción del Cambio	Fecha
1.0	Documento Original	Febrero 2012
1.1	Inclusión de observaciones de la SSF	Abril 2012
1.2	Documento final, incluye documento original, observaciones SSF y desarrollo e implementación	02 agosto 2012
1.3	Revisión anual	Septiembre 2013
1.4	Adecuación de observaciones de la SSF	Marzo 2014
1.5	Revisión anual y adecuación de las Normas Técnicas para las Entidades de los Mercados Bursátiles NDMC-15	Agosto 2018

ÍNDICE

I. OBJETIVO	4
II. ALCANCE	4
III. MARCO LEGAL.....	4
IV. NORMAS ÉTICAS GENERALES:.....	5
V. NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS:.....	6
V.1. Prevención de Manipulación del Mercado	6
V.1.1. Políticas para la Prevención de Conductas de Manipulación de Mercado	6
V.1.2. Políticas de Protección del Interés del Cliente	6
V.1.3. Políticas de Prohibición de Dar Información Falsa.....	7
V.1.4. Ejemplos de Situaciones que Indican que hay Manipulación de Mercado	7
V.2. Conflicto de Interés	8
V.2.1. Políticas para el Manejo de Conflicto de Interés	8
V.2.2. Registro de Conflictos de Interés.....	9
V.2.3. Mecanismos para la Resolución de Conflictos de Interés	10
V.3. Clasificación y Manejo de la Información.....	10
a) Información Confidencial	10
b) Información Privilegiada	11
c) Información Restringida	12
d) Información de Uso Interno.....	12
V.3.1. Políticas Generales para el Manejo de la información Confidencial, Privilegiada, Restringida y de Uso Interno	13
V.3.5 Acceso a la Información Confidencial, Reservada y Privilegiada.....	13
V. 3.6. Divulgación de Información Confidencial, Reservada y Privilegiada a Autoridades.....	14
V.4. Establecimiento de Relaciones.....	14
V.4.1. Relación con los Clientes:.....	14
V.4.2. Relación en el ambiente de trabajo:.....	15
V.4.3. Relación con la Competencia:.....	15
V.4.4. Relación con el Sector Público:	16
V.4.5. Relación con los Proveedores:	16
V.4.6. Publicidad y Mercadotecnia:	16





V.5. Políticas de Aceptación de Regalos:	16
V.6. Políticas de Usos de Recursos	17
V.7. Políticas de Prevención de Lavado de Dinero:.....	17
V.7.1. Reglas básicas para evitar el Lavado de Dinero	18
VI. MONITOREO Y SEGUIMIENTO.....	18
VII. MECANISMO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES.....	18
VIII. RESPONSABILIDADES.....	18
VIII.1. Comité de Ética	18
VIII.2 Integración del Comité	19
VIII.3 Funciones del Comité de Ética:.....	19
IX. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO Y GERENCIA GENERAL	19
X. SANCIONES	19
XI. OTRAS DISPOSICIONES.....	21
XII. AUTORIZACIONES Y VIGENCIA.....	21

I. OBJETIVO

El presente Código de Ética & Buena Conducta tiene por objeto establecer las normas que deberán observar en todo momento los Directores, representantes legales, ejecutivos Principales, colaboradores y representantes de la Institución.

Cumpliendo con lo establecido en la normativa vigente, nuestra Institución adopta este Código de Ética & Buena Conducta, sobre la base de preservar y reafirmar los siguientes principios básicos que se detallan a continuación:

- ✓ Dar a conocer los principios éticos que orientan nuestra actuación y establecer criterios básicos para normalizar el comportamiento de todas las personas miembros de la Institución.
- ✓ Coadyuvar con el desarrollo de excelentes relaciones que permitan mantener un alto grado de eficiencia, honradez y respeto.
- ✓ Reflejar los compromisos que asumimos en los distintos mercados y que están totalmente alineados con nuestros principios descritos a continuación:

-  Respeto al ser humano.
-  Respeto a las Leyes.
-  Ética, Integridad y Honestidad.
-  Excelencia.

II. ALCANCE

Está dirigido a todos los directores, funcionarios y colaboradores de cualquier nivel jerárquico de Hencorp, S.A. de C.V. Casa de Corredores de Bolsa (en adelante la Casa), así como a los asesores legales, auditores externos, funcionarios y representantes de los entes reguladores del mercado, que en los procesos de fiscalización tengan acceso a información confidencial, privilegiada, restringida y de uso interno.

Parte del hecho que en la mayoría de las veces la acción correcta es clara, independientemente de que esté o no incorporada a un código, por tal razón, este documento no es ni pretende ser exhaustivo, incluyendo todas las situaciones donde pudiera presentarse conflicto de índole ético.

Las situaciones no previstas en este Código de Ética & Buena Conducta, deberán ser resueltas por el Comité de Ética, con base a un criterio sano de administración.

En caso de duda, es necesario consultar con la Gerencia General o con el responsable jerárquico al cual el colaborador esté subordinado.

III. MARCO LEGAL

Los colaboradores, funcionarios y directores de la Casa, deberán actuar apegados a las leyes, reglamentos, normativas e instructivos de las entidades regulatorias, del mercado de valores.

El marco legal vigente que le aplican al presente Código de Ética & Buena Conducta, es el siguiente:

- Ley del Mercado de Valores y su respectivo Reglamento;
- Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero;
- Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos y su respectivo Reglamento;
- Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de la República, acuerdo 85;
- Normas Técnicas para la Autorización e Inscripción de los Agentes Corredores de Bolsa en el Registro Público de la Superintendencia del Sistema Financiero para Brindar Servicios en las Bolsas de Valores” NRP-04;
- Normas Técnicas de Gobierno Corporativo para las Entidades de los Mercados Bursátiles NRP-13;
- Normas Técnicas de Conducta para las Entidades de los Mercados Bursátiles CNBCR-12/2017;
- Instructivos y Normas emitidos por el Banco Central de Reserva de El Salvador y/o la Superintendencia del Sistema Financiero, para Casas de Corredores de Bolsa;
- Instructivo de Ética Bursátil, aprobado por la Junta Directiva de la Bolsa de Valores de El Salvador; y
- Normativa interna de Hencorp.

IV. NORMAS ÉTICAS GENERALES:

Hencorp, S.A. de C.V. tiene la convicción que para consolidarse y desarrollarse debe partir de objetivos empresariales y principios éticos precisos, compartidos por sus directivos y colaboradores. Los ámbitos básicos se articulan en torno a las siguientes normas:

- ✓ Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y privacidad.
- ✓ A no ser discriminado por razones de sexo, estado civil, edad, raza, capacidad física, culto, preferencia política o clase social.
- ✓ Cumplir con todas las leyes, regulaciones y ordenamientos que rigen o limitan su área de actuación, así como las normas y procedimientos de la Institución.
- ✓ Demostrar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta.
- ✓ Respetar a sus subalternos y protegerlos en lo pertinente.
- ✓ Denunciar el acoso sexual.
- ✓ No utilizar la Institución para su beneficio personal.
- ✓ Abstenerse de divulgar información confidencial relativa a información técnica, financiera, estrategias de mercado, planes, métodos y proyectos que pueden de alguna forma perjudicar a la Institución, a sus colaboradores y su posicionamiento en el mercado.
- ✓ Evitar desarrollar una actividad externa que demande una cantidad de tiempo y esfuerzo que pueda afectar su capacidad y disponibilidad con las obligaciones que tienen con la Institución en el desarrollo de sus actividades diarias.

- ✓ Notificar a la Institución en caso de alguna participación en actividades políticas de cualquier índole, además deben tener cuidado especial en no involucrarla en esta actividad, estableciendo claramente que se actúa a título personal y no en representación de la Institución.
- ✓ Prestar colaboración diligente con las investigaciones y funciones de los entes reguladores y supervisores (BCR, SSF, UIF, MH, etc)

V. NORMAS ÉTICAS ESPECÍFICAS:

V.1. Prevención de Manipulación del Mercado

La manipulación del mercado describe un intento deliberado de interferir con el funcionamiento libre y justo del mercado y de crear apariencias artificiales, falsas o engañosas con respecto al precio de un producto o servicio, o al desempeño en el mercado, con el fin de obtener ventaja competitiva.

Los colaboradores deben tener presente que es de estricto cumplimiento la “Política conozca su cliente” y el “Manual de políticas y procedimientos de cumplimiento”, para prevenir el lavado de dinero y que la empresa sea utilizada como vehículo para operaciones ilícitas.

Todos los directivos, funcionarios y colaboradores tienen la obligación de actuar con independencia y objetividad en el desarrollo de sus funciones y cumplir con las políticas para la prevención de la manipulación del mercado contenidas en el presente código de ética.

V.1.1. Políticas para la Prevención de Conductas de Manipulación de Mercado

Estas políticas tienen como objetivo establecer los lineamientos para que las actividades de la Casa, se realicen bajo una conducta profesional e íntegra que salvaguarde los intereses de los clientes, de la institución y del mercado.

- ✓ La Institución realizará transacciones únicamente con aquellas personas o empresas de reconocida solvencia y buena reputación.
- ✓ Quienes estén a cargo de mantener relaciones con clientes deberán tener este principio claramente establecido, y ejercerán su mejor criterio para evaluar la calidad y reputación de los clientes.
- ✓ Es de estricto cumplimiento, la Política “Conozca a su Cliente” y del “Manual de Políticas y Procedimientos de Cumplimiento” para prevenir el Lavado de Dinero, a través de las normas y políticas establecidas por la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, y por nuestra Institución; esto con la finalidad de prevenir en todo momento que nuestra Institución pueda ser utilizada como vehículo para operaciones ilícitas.
- ✓ Se tiene la obligación de actuar con independencia y objetividad en el desarrollo de sus funciones.

V.1.2. Políticas de Protección del Interés del Cliente

A fin de proteger los intereses de sus clientes, los Gerentes de Relación deberán:

- ✓ Identificar las necesidades de sus clientes, de tal manera que los productos y servicios que les recomienden sean los más apropiados;
- ✓ Mantener a sus clientes debidamente informados;
- ✓ Al asesorar a un cliente deberá distinguirse la información del mercado o de los emisores y la opinión de la Casa o del gerente de relación;
- ✓ Asegurarse que sus clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren y los riesgos que éstas conllevan;
- ✓ Previo a realizar una operación, deberán informar al cliente de las políticas de cobro por servicios y los gastos eventuales que generen las operaciones que celebren;
- ✓ No inducir al cliente a realizar operaciones con el único fin de favorecer al gerente de relación, a la Casa o a un tercero; y
- ✓ Ejecutar las instrucciones de sus clientes conforme a principios de igualdad de trato y oportunidad, así como en las mejores condiciones del mercado.

V.1.3. Políticas de Prohibición de Dar Información Falsa

Los directivos, funcionarios y colaboradores de la Casa, deberán abstenerse de:

- ✓ Dar información falsa;
- ✓ Difundir rumores o información que distorsione el proceso de formación de precios o que pueda afectar la toma de decisiones por parte de los inversionistas;
- ✓ Participar en actividades que creen condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en los precios o tasas;
- ✓ Alterar o interrumpir sin causa justificada la normalidad de las operaciones en el mercado bursátil.

V.1.4. Ejemplos de Situaciones que Indican que hay Manipulación de Mercado

- ✓ Efectuar transacciones ficticias, sea que estas se lleven a cabo dentro o fuera de una bolsa;
- ✓ Efectuar transacciones o inducir a la transacción de valores regidos por la ley del Mercado de Valores mediante prácticas o mecanismos engañosos, fraudulentos o deshonestos;
- ✓ Efectuar transacciones para fijar o hacer variar artificialmente los precios de cualquier valor en el mercado, así como difusión e información que pueda conducir a engaños a los inversionistas;
- ✓ Fraccionar innecesariamente las transacciones, sin beneficio para el cliente y que utilicen en su provecho el conocimiento previo de las transacciones en las que intervengan;
- ✓ Anteponer operaciones de clientes, de sus agentes, de sociedades relacionadas o de la misma Casa cuando anteceden las de otros clientes;
- ✓ Privilegiar un cliente o a la Casa respecto de otros, cuando las órdenes recibidas tengan las mismas características y condiciones para realizar la ejecución de la orden;
- ✓ Hacer uso inadecuado de los valores que le hayan sido encomendados por los clientes o de la información proporcionada por ellos;
- ✓ Posibles conflictos de interés por relaciones personales o de otra índole entre los clientes y el personal de la Casa;

- ✓ Que los empleados acepten compensaciones, bienes, obsequios o donaciones cuya cuantía pueda afectar la objetividad de las operaciones que realizan en nombre de terceros;
- ✓ Alterar la integridad de los registros y documentación relacionada con las operaciones realizadas por los clientes.
- ✓ Cualquier otra situación que a juicio de la alta gerencia o del comité de ética, sea considerada como manipulación de mercado.

Las sanciones por el incumplimiento a las políticas y procedimientos de Conductas de Manipulación de Mercado, se contempla en el apartado X. "Sanciones" del presente código.

V.2. Conflicto de Interés

Es cuando los intereses personales o de terceros interfieren de cualquier manera con los intereses de la Institución, directa o indirectamente, lo que puede influir en el juicio o decisión profesional de un miembro de la entidad, relativo al cumplimiento de sus obligaciones.

La institución espera que sus directivos, funcionarios, colaboradores, asesores, auditores y todo representante de la institución, eviten bajo cualquier circunstancia, situaciones que presenten conflicto de interés y que puedan darse cuando éstos lleven a cabo alguna actividad personal que pueda generar conflictos con un tercero o con la propia Institución.

V.2.1. Políticas para el Manejo de Conflicto de Interés

■ Políticas para la Prevención de Conflictos de Interés

Tienen como objetivo primordial establecer las reglas y procedimientos internos mínimos que deberán tenerse en consideración en materia de:

- (i) Identificación de áreas y situaciones en las que exista mayor probabilidad de que se produzcan conflictos de interés susceptibles de perjudicar los intereses de la Casa y de los Clientes;
- (ii) Definición y adopción de medidas de prevención y gestión de conflicto de Interés de aquellas situaciones que a pesar del esfuerzo de prevención, tengan lugar.

■ Políticas de Prohibición de Actos Que Produzcan Conflicto de Interés

Se deberán evitar conflicto de interés con sus clientes, entre éstos o con la Casa, para ello deben tener en cuenta que se tiene prohibido:

- ✓ Ofrecer, dar, solicitar o aceptar incentivos que les origine un compromiso personal o para la entidad y que pueda restarles objetividad en la toma de decisiones en los asuntos relacionados con la persona a la que se le haya ofrecido, dado, solicitado o aceptado el incentivo;
- ✓ Participar en cualquier tipo de actividades que sean incompatibles con sus funciones, durante la jornada laboral.
- ✓ Actuar en nombre de la Institución, en toda transacción en la que tengamos un interés personal financiero o de otra clase.

- ✓ No deben formar parte de Empresas que sean de competencia directa con la Institución.
- ✓ Deberán abstenerse de tener trabajando bajo su dependencia jerárquica a parientes o familiares o de hacer contrataciones como proveedores de bienes y servicios. Las excepciones deberán ser autorizadas por Junta Directiva.
- ✓ Las transacciones que se efectúen, deberán siempre preferir las encargadas por los clientes a la suyas personales, y si estas últimas pueden ser fuente de conflicto de interés, la persona debe abstenerse de realizarlas.
- ✓ Quienes tengan conocimiento de las políticas y estrategias de inversión de inversionistas institucionales o de cualquier cliente de la Casa, de sus planes, estudios o negociaciones que se estén llevando a cabo sobre empresas o valores emitidos por éstas, y que por su naturaleza puedan influir significativamente en la cotización de estos valores, no podrán valerse directa o indirectamente de ello para obtener ventajas en transacciones, sea en beneficio propio o de terceros.
- ✓ Con base a la Norma **NRP-04 “NORMAS TÉCNICAS PARA LA AUTORIZACIÓN E INSCRIPCIÓN DE LOS AGENTES CORREDORES DE BOLSA EN EL REGISTRO PÚBLICO DE LA SUPERINTENDENCIA DEL SISTEMA FINANCIERO PARA BRINDAR SERVICIOS EN LAS BOLSAS DE VALORES”** y a la normativa interna, por medio del formulario “Reporte de Operaciones de Bolsa de los Agentes Corredores de Bolsa” (Anexo 1) El Agente Corredor de Bolsa que se encuentre interesado en participar como cliente en las operaciones que se realizan en la Bolsa de Valores:
 - No podrá representarse él mismo, sino que podrá hacerlo a través de la intermediación de otro Agente.
 - Cuando las operaciones sean realizadas a través de un Agente que trabaje para la misma Casa en la que él labora, deberá contar con la previa autorización escrita por parte del gerente general, apoderado o representante legal de la Casa;
 - Cuando las operaciones sean realizadas a través de otra Casa, deberá comunicarlo por escrito al representante legal o a la gerencia general de la Casa donde labora;
 - En todo caso, las operaciones en las cuales el Agente participe como cliente, serán informadas a la Superintendencia a más tardar al día siguiente hábil de haberse realizado;
 - Además, las operaciones deberán ser comunicadas al Oficial de Cumplimiento y contar con su Visto Bueno.

V.2.2. Registro de Conflictos de Interés

Gerencia General deberá llevar un registro actualizado de los conflictos de interés que se presenten en la entidad, por medio de la Matriz Registros de Eventos de Conflicto de Interés (Anexo 2). De acuerdo a lo establecido en el Artículo 12 de las Normas Técnicas NDMC-15, deberá contar con la información siguiente:

1. Identidad de las personas que ha estado expuestas al conflicto de interés
2. La Gerencia o área implicada en el conflicto de interés
3. Fecha en la que se originó el conflicto
4. Motivo de la aparición del conflicto de interés
5. Documentos que prueben el conflicto
6. Servicio o producto al que hace referencia el conflicto

7. Descripción del proceso de gestión, minimizando o en su caso, como se resolvió la situación;
8. Fecha en que se resolvió
9. Estimación de los daños o perjuicios ocasionados a los clientes, cuando este fuere aplicable

V.2.3. Mecanismos para la Resolución de Conflictos de Interés

En los casos en que aunque se hayan cumplido las políticas de prevención de conflictos de interés, no haya sido posible el evitar situaciones de este tipo; se deberá informar a su jefe inmediato o a la Gerencia General, según lo considere pertinente sobre la situación presentada; quien convocará a los miembros del Comité de Ética, quienes evaluarán la situación y tomarán las decisiones pertinentes, siempre salvaguardando los intereses de los clientes, evitando favorecer, desfavorecer o excluir alguna de las partes involucradas.

Todos los colaboradores, están obligados a comunicar de inmediato cualquier situación que pudiera derivar en un conflicto de interés. De igual manera, cuando no se sientan en la capacidad de cumplir sus responsabilidades con objetividad, por recibir presiones de parte de terceras personas que están utilizando su posición, autoridad o influencia en la Institución.

El procedimiento relativo a las sanciones a aplicar en caso de violarse las políticas de Conflicto de Interés se contempla en el apartado X, "Sanciones" del presente Código.

V.3. Clasificación y Manejo de la Información

La clasificación de la información, se presenta como una regla indescriptible a seguir en toda organización con el fin de que la misma pueda ser adecuada de forma correcta y así resguardar todo tipo de dato que represente utilidad para la misma.

La Casa con base a sus criterios particulares y las generalidades de las características de la información que maneja, ha considerado imperante la clasificación de la información y de implementar políticas para su manejo, custodia y que sea solo del conocimiento de las personas a quienes les compete.

Para el caso de la Casa, la información se clasifica en cuatro tipos:

- a. Confidencial;
- b. Privilegiada;
- c. Restringida;
- d. Uso Interno.

A continuación se explica en detalle cada una de ellas.

a) Información Confidencial

Como su nombre lo indica es información no pública, sensible e importante, que por su naturaleza no puede ser revelada fácilmente a terceros y que al hacerse pública, podrá ocasionar efectos negativos sobre la Casa;, por lo que se entiende que este tipo de información es de nivel crítico y por ello debe ser tratada y protegida con atención.

Se considera información confidencial:

- Información personal de los clientes y de las inversiones que realizan;
- Expedientes del personal;
- Toda aquella que por su naturaleza pueda ser considerada por la Casa o por el cliente, en el momento que la comparte con personal que por el cargo que desempeña tenga acceso a ella.

b) Información Privilegiada

Es cualquier información concreta referida a la entidad, a sus negocios o a los valores que esta emita, que no haya sido divulgada al mercado y cuyo conocimiento por su naturaleza sea capaz de influir en los negocios o resultados de la entidad, así como en el precio o cotización de los valores emitidos.

Para que sea clasificada como tal, debe cumplir con las siguientes características:

1. Que sea de carácter preciso
2. Que aún no haya sido divulgada al mercado
3. Cuyo conocimiento, por su naturaleza sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos.

Se considera información privilegiada:

- La que al conocerse proporcione ventaja financiera, cuando se emplea para la compra o venta de acciones de una empresa;
- Que esté en relación con ciertos hechos o antecedentes que se refieren a negociaciones aún pendientes;
- Toda información relacionada con los proyectos desarrollados y a desarrollar, que es propia del negocio;
- Toda información referida a uno o varios emisores de valores, a sus negocios o a uno o varios valores por ellos emitidos, no divulgada al mercado y cuyo conocimiento, por su naturaleza, sea capaz de influir en la cotización de los valores emitidos;
- Toda información que por su naturaleza la Casa considere que es de carácter privilegiada.

■ Políticas para el manejo de información privilegiada

- ✓ La información privilegiada, deberá ser tratada con absoluta reserva por los encargados del manejo de dicha información:
- ✓ Se encuentra terminantemente prohibido divulgar sin autorización información que haya sido clasificada como privilegiada. El conocimiento de esta información coloca al colaborador en una posición de privilegio; con lo cual su libre comunicación podría influir en una cotización de los valores negociados;
- ✓ No podrán adquirir para sí o para terceros, directa o indirectamente; los valores sobre los cuales posea información privilegiada;
- ✓ No está permitido valerse de la información privilegiada para obtener beneficios o evitar pérdidas, mediante cualquier tipo de operación;

- ✓ Está prohibido utilizar dicha información o revelarla para obtener un beneficio para sí o para terceros

c) Información Restringida

Es la información que solo podrá ser accedida por grupos específicos de usuarios que requieren del conocimiento de esta información para estricto cumplimiento de sus funciones; el grado de restricción se da para delimitar el acceso únicamente a quienes tienen la necesidad de conocerla por el cargo que desempeña y para su respectivo uso, teniendo prohibido su divulgación a terceros.

Se considera información de uso restringido:

- Documentación legal
- Evaluaciones del personal
- Información financiera
- Actas de comité
- Informes de resultados de auditorías
- Las solicitudes de información que se reciban de los distintos entes reguladores y los supervisores
- Información sobre actividades sospechosas, que pudiesen ser enmarcada en lo dispuesto en la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos o Financiamiento al Terrorismo. Esta información será tratada con absoluta reserva por la persona que detectó y reportó esta actividad, el oficial de cumplimiento y los miembros del comité de cumplimiento
- Información sobre procesos sancionatorios o cualquier otro que se lleve ante cualquier entidad competente en la que se pueda ver afectada la Casa
- Información sobre sanciones a empleados derivadas por violaciones al presente código de ética o a la normativa vigente, interna y legal
- Toda información de la que tengan conocimiento, producto de las actividades propias de su cargo o labor.

■ Política para el manejo de la información restringida

Cuando por motivos de las relaciones laborales, se haga necesario comunicar a terceros información con carácter restringida; se le deberá comunicar claramente la calidad de la información, las restricciones acerca de la difusión de dicha información y la prohibición de hacer transacciones financieras con base a esa información.

d) Información de Uso Interno

Es la información que se dispone en cada una de las gerencias y que es del conocimiento del personal que labora en ellas, está compuesta por datos que solo pueden ser entendidos y operados por el personal que la maneja y crea con sus actividades, de aquí que la misma suele ser exclusiva de cada área y tiene un nivel bajo de confidencialidad.

Se considera información de uso interno:

- Registros operativos y contables
- Conciliaciones bancarias
- Partidas contables

- Manuales normativos
- Información propia de cada gerencia

Para el buen manejo de la información se han establecido los procedimientos que se detallan:

“Manejo de Expedientes”, regula el resguardo de los expedientes de clientes y el préstamo de los mismos; éste forma parte del “Manual de Procedimientos” de la Casa.

“Custodia de Documentos Legales”, regula la custodia de los documentos legales de la sociedad, como son los poderes legales otorgados, escrituras de constitución, revocatorias de poderes legales, credenciales de junta directiva, entre otros. Este procedimiento forma parte del “Manual de Gobierno Corporativo”.

V.3.1. Políticas Generales para el Manejo de la Información Confidencial, Privilegiada, Restringida y de Uso Interno

- ✓ Podrán proporcionar dicha información únicamente cuando lo requiera alguno de los entes reguladores o supervisores del mercado de valores o cualquier entidad competente;
- ✓ Los documentos o archivos que contienen información de esta categorías, no deben exhibirse en lugares públicos, no pueden dejarse abandonados en salas de reuniones, escritorios o mesas de trabajo en donde puedan ser vistos por personas ajenas a la Casa o por personal no autorizado de ésta;
- ✓ Está terminantemente prohibido reciclar papel que contenga estos tipos de información o dejarla en las impresoras, donde pueda ser vista por personas no autorizadas;
- ✓ Los computadores personales o terminales, deberán quedar apagados y bloqueados a personas ajenas a la Casa o de personal no autorizado;
- ✓ Los medios magnéticos que contengan información deben mantenerse bajo llave, sin acceso de terceros, como también cualquier documento que contenga información como ofertas de inversión, estudios de empresas, etc.
- ✓ Se deberá cuidar de no comentar asuntos relacionados con esta información, en lugares donde se encuentren personas ajenas a la Casa o personal no autorizado del mismo.
- ✓ En caso de que los colaboradores realicen algún tipo de actividad académica, como lo son por ejemplo las charlas y presentaciones, deberán abstenerse de utilizar información de la Institución, solamente podrán exponer información de carácter público.
- ✓ Está prohibido distorsionar los registros de información o bien falsear las operaciones, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos, o para obtener algún beneficio personal.

V.3.5 Acceso a la Información Confidencial, Reservada y Privilegiada

Poseen información confidencial, reservada y privilegiada las siguientes personas:

- ✓ Los directivos, funcionarios, gerentes de relación y demás colaboradores de la institución;
- ✓ Los directivos, administradores y funcionarios de los asesores legales, que prestan ese servicio a Hencorp, S.A. de C.V.;
- ✓ Los administradores y funcionarios de la firma de auditoría externa, quienes en todo momento, deberán hacer el uso debido de la misma, de acuerdo a las condiciones contractuales pactadas con la Casa;
- ✓ Los administradores y funcionarios de los entes reguladores del mercado;

- ✓ Los directivos, apoderados o funcionarios ejecutivos de clientes institucionales;
- ✓ Los apoderados de los clientes naturales.
- ✓ También en la medida que tuvieren acceso directo, las personas que prestan o presten servicios de asesorías permanente o temporal, en la medida que la naturaleza de sus servicios les pueda permitir acceso a dicha información.

V. 3.6. Divulgación de Información Confidencial, Reservada y Privilegiada a Autoridades.

Según lo establecido en el Artículo 32 de la Ley de Supervisión y Regulación del Sistema Financiero: *“La Superintendencia, a través del Superintendente, los Superintendentes Adjuntos o las personas a quienes estos deleguen, **podrá requerir a los supervisados el acceso directo a todos los datos, informes o documentos sobre sus operaciones por los medios y la forma que ésta defina.** Cuando lo estime conveniente, la Superintendencia podrá requerir el acceso directo en tiempo real a sistemas de información de los supervisados. Asimismo, sin necesidad de previo aviso, podrá practicar auditorías, inspecciones, revisiones y cualquier otra diligencia necesaria para el cumplimiento de la ley.....”*

Artículo 24 de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, *“**El secreto bancario así como la reserva en materia tributaria, no operarán en la investigación del delito de lavado de dinero y de activos; la información que se reciba será utilizada exclusivamente para efecto de prueba en dicha investigación y sólo podrá ser ordenada por el Fiscal General de la Republica o el Juez de la causa en el momento procesal oportuno.**”*

De igual manera otros entes supervisores podrán solicitar información, la que se les proporcionará siempre y cuando sea solicitada por escrito y por autoridad competente.

La Casa deberá brindar la información que requiera la Superintendencia del Sistema Financiero, Fiscalía General de la Republica. La divulgación de esta información será aprobada previamente por el Oficial de Cumplimiento.

El incumplimiento a las políticas y procedimientos de información privilegiada, reservada y confidencial se contempla en el apartado IX. “Sanciones” del presente código. Políticas de Relaciones con Clientes, entes externos y entre colaboradores.

V.4. Establecimiento de Relaciones

V.4.1. Relación con los Clientes:

Sin Ética como fundamento, no puede haber relación Cliente / Empresa que pretenda ser de forma duradera, especialmente en un mercado mundial tan competitivo. Los clientes tanto internos como externos son la razón de nuestra existencia y por eso debemos tener pasión por servirles con excelencia, utilizando los siguientes patrones de conducta:

- ✓ Transparencia en las operaciones realizadas.
- ✓ Atender al cliente eficientemente con el firme compromiso de satisfacer sus necesidades.
- ✓ Receptividad y tratamiento adecuado a las sugerencias y críticas recibidas.
- ✓ Confidencialidad con la información recibida en función del cargo ejercido.
- ✓ Evitar realizar comparaciones falsas o engañosas con los productos y servicios que ofrece la competencia.

V.4.2. Relación en el ambiente de trabajo:

Las relaciones en el ambiente de trabajo deben regirse de acuerdo con la Declaración de Principios de la Institución enfatizando los siguientes puntos:

- ✓ Honestidad, trabajando en forma clara y con rectitud.
- ✓ Lealtad con la empresa y con sus principios.
- ✓ Responsabilidad en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- ✓ Perseverancia para llevar a buen término las cosas que emprendemos.
- ✓ Respeto con nosotros mismos, con nuestros semejantes, nuestro medio ambiente, nuestras leyes y normas sociales.

Aquellos que tengan personal a su cargo, deben tener presente que sus colaboradores lo tomarán como ejemplo, por lo tanto deberán construir una conducta que sirva de modelo para su equipo de trabajo.

Es fundamental reconocer el mérito de cada persona y propiciar la igualdad de oportunidades para el desarrollo profesional de cada colaborador.

No se admitirá ningún tipo de decisión que afecte la carrera profesional de un colaborador, basada exclusivamente en la relación personal.

No será tolerado el acoso sexual a los colaboradores de la Institución. En el evento de que se presenten circunstancias en que algún colaborador estime que se le está presentando presiones de tipo sexual, estará en la obligación de denunciar el hecho inmediatamente al jefe inmediato o a la Gerencia General de la Institución, según considere pertinente. La empresa estima que todo acoso de este tipo desvalora a la persona y produce además daño moral.

V.4.3. Relación con la Competencia:

La competencia leal y de respeto debe orientar nuestras operaciones y relaciones con otros competidores con los que tenemos algún tipo de relación.

Los funcionarios y colaboradores que tengan contactos con la competencia, mantendrán una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la Institución, y cuidarán su imagen personal.

Está prohibido suministrar, divulgar o brindar información de propiedad de la Institución a los competidores.

En ningún caso los colaboradores intentarán obtener información confidencial de un competidor por medios impropios.

V.4.4. Relación con el Sector Público:

Todos los Colaboradores de la Institución deben guiarse por los más altos patrones de respeto, honestidad e integridad en todo contacto con funcionarios y empleados del sector público, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia.

Las personas que tengan acceso a información privilegiada deben tomar las medidas necesarias que eviten la divulgación o filtración de dicha información a personas no autorizadas.

Toda la información que se brinde debe ser precisa y completa con el grado de detalle necesario.

V.4.5. Relación con los Proveedores:

La Institución considerará, en cuanto a su cartera de proveedores, aquellos que compartan altos valores éticos y que posean una sólida reputación de equidad e integridad en sus tratos.

Los Directivos, funcionarios y colaboradores que negocien la adquisición de bienes y servicios que la Institución requiere, deben ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada transacción, buscando siempre los mejores intereses de la Institución.

La adquisición de bienes y servicios se efectuará mediante procesos homogéneos y transparentes, que aseguren la participación equitativa de los proveedores y una selección imparcial de los mismos, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.

(Ver además el tema de conflicto de intereses, detallado en el punto V.2).

V.4.6. Publicidad y Mercadotecnia:

La comunicación a través de la publicidad y mercadotecnia debe ser legal, decente, honesta, verdadera y conforme a competencia justa y de buena práctica de negocios. Preparada con el debido sentido de responsabilidad social, basada en los principios de honradez y buena fe. Confiable, comprobable y exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los servicios que la Institución ofrece.

Debe ser además respetuosa de los valores morales, evitando circunstancias no éticas que vulneran la integridad y dignidad humana, o el uso impropio de símbolos culturalmente ofensivos a un sexo, raza, religión, clase social o preferencia política.

V.5. Políticas de Aceptación de Regalos:

El propósito de los regalos en los negocios es crear buenas relaciones de trabajo, no ganar ventaja inapropiada.

Se podrán aceptar agasajos de invitaciones de un cliente o proveedor, únicamente cuando éstos estén presentes en el evento y cuando pueda demostrarse que se tiene un propósito comercial determinado.

Aquel regalo que se acepte de un cliente o proveedor será sólo de valor simbólico y no deberá exceder \$100.00. En el evento de que se reciba un regalo de más de \$100.00 se deberá entregar a la Gerencia General, para que disponga del mismo.

V.6. Políticas de Usos de Recursos

Siendo funcionarios y colaboradores de la empresa, tenemos acceso a recursos pertenecientes a ésta, que van desde aquellos de poco valor, a información muy valiosa. Estos recursos deben utilizarse para conducir exclusivamente los negocios de la Institución. En otras palabras, no deben ser utilizados productos materiales, información de clientes o ideas que pertenezcan o puedan pertenecer a la Institución, para nuestro propio beneficio o el de terceros.

No debemos utilizar el nombre o la influencia que pueda tener nuestra Institución, para actividades personales, escribiendo carta con propósitos puramente personales, en papelería de la Institución, o de alguna manera sugerir que actuamos en nombre y representación de ésta cuando no es el caso.

Es obligación de todo funcionario y colaborador el uso adecuado y la conservación de los bienes de la institución. Su uso está reservado estrictamente en las actividades lícitas y permitidas por la legislación vigente y la normativa interna. Así mismo, se espera que todo el personal proteja la propiedad de los bienes de la institución que se encuentran bajo su custodia; en ellos se incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios.

De ningún modo se debe comprometer la integridad de los programas y datos de la institución. Se deben proteger de todo intento de utilización para fines particulares, debiendo dársele su uso normal. El uso de programas y demás elementos de computación de uso particular, están prohibidos terminantemente para ser utilizados en el equipo de la institución, a fin de no exponer a ésta a acusaciones por la utilización de software no autorizados, o a la eventual contaminación por virus u otros defectos que presenten.

El mal uso del mobiliario o equipo dará lugar a las sanciones disciplinarias que las leyes laborales regulan para estos casos.

Los productos y servicios de la institución, son de su propiedad y la contribución que un colaborador presta para su desarrollo e implementación mientras forme parte del personal, también es propiedad de la institución.

Dichas condiciones permanecen inalterables incluso cuando el colaborador se retire de Hencorp.

V.7. Políticas de Prevención de Lavado de Dinero:

Las instituciones financieras pueden ser utilizadas involuntariamente como intermediarios para transferir; depositar, o invertir dinero derivado de actividades criminales, escondiendo habitualmente la identidad del propietario de estos fondos y permitirle el libre uso de sus ganancias ilegales.

Por ello, la institución con el apoyo de todos sus funcionarios y colaboradores, y con base a las políticas y procedimientos internos de cumplimiento, deben detectar y evitar que la institución y su personal participe en estas actividades ilícitas.

Todo el personal deberá, comprometerse a seguir la política establecida por la institución, así como tomar conocimiento de las sanciones previstas por las leyes y los daños y perjuicios que puedan ocasionar a la Casa por una actuación negligente o dolosa en esta materia.

V.7.1. Reglas básicas para evitar el Lavado de Dinero

No se debe intervenir en actos simulados ni en operaciones fraudulentas o en cualquier otra que tienda a ocultar, distorsionar o manipular la información de la sociedad o de los clientes.

No se debe perder el rastro y antecedentes de las operaciones, en perjuicio de la institución, de sus intereses o de terceras personas o de las autoridades encargadas de la investigación de transacciones sospechosas o vinculadas al lavado de dinero.

VI. MONITOREO Y SEGUIMIENTO.

La Casa mantendrá un monitoreo del cumplimiento de lo estipulado en el presente código, de la siguiente manera:

Todo colaborador deberá firmar la declaración jurada adjunta al presente manual (Anexo No. 3), como parte de su compromiso del cumplimiento de las disposiciones del presente Código de Ética, para evitar situaciones de manipulación de mercado, conflicto de interés o de mal uso de la información a la que tiene acceso por el cargo que ocupa.

A través de la auditoría interna y la auditoría externa, quien por medio de sus revisiones, verificará el cumplimiento de lo dispuesto en el presente código, así como las que efectúen otros entes reguladores o supervisores.

VII. MECANISMO PARA RESOLUCIÓN DE RECLAMOS DE CLIENTES

Como mecanismo de resolución de reclamos de clientes, que pudieran presentarse en algún momento dado, se tiene el procedimiento "Atención de Reclamos de Clientes" el que forma parte integral del Manual de Procedimientos. En él se estipulan los pasos a seguir para la resolución de los mismos, el que está regulado en los contratos de servicios que se firman entre la Casa y el cliente y que han sido debidamente autorizados por la Superintendencia del Sistema Financiero y la Defensoría del Consumidor.

VIII. RESPONSABILIDADES

VIII.1. Comité de Ética

El Comité de Ética es el órgano colegiado encargado de analizar y evaluar la información que evidencia las supuestas infracciones al presente Código de Ética & Buena Conducta, cometidas por los directivos, funcionarios, colaboradores y toda persona a quien aplica el presente Código. A fin de establecer los grados de responsabilidad de cada una de las partes y sobre esa base recomendar a Junta Directiva, las sanciones disciplinarias.

Cuando la supuesta infracción se le impute a uno de los directivos de la institución, el supuesto infractor no podrá participar de la investigación y deberá estar ausente de Junta Directiva cada vez

que se ventile el asunto. De igual forma se procederá cuando el supuesto infractor sea parte del Comité de Ética.

VIII.2 Integración del Comité

El Comité de Ética estará conformado por un miembro de la Junta Directiva, el Gerente General de la Casa, el Gerente de Contabilidad y Finanzas y la Oficial de Cumplimiento.

VIII.3 Funciones del Comité de Ética:

- ✓ Establecer un control que detalle las conductas inadecuadas, de manejo de conflicto de interés, inadecuado manejo de información privilegiada y toda conducta que contravenga lo dispuesto en el presente Código;
- ✓ Evaluar los casos de violación del Código de Ética & Buena Conducta de mayor gravedad y decidir en caso de dudas en la interpretación del texto;
- ✓ Cuando exista duda sobre la existencia de una violación al presente Código de Ética & Buena Conducta, el Comité de Ética procederá a validar y evaluar la evidencia disponible para que se establezcan las debidas sanciones al infractor.
- ✓ Las reuniones se realizarán por convocatoria de cualquiera de sus miembros.
- ✓ Las que disponga el Comité.

IX. OFICIALÍA DE CUMPLIMIENTO Y GERENCIA GENERAL

- ✓ Actualizar el presente Código de Ética & Buena Conducta;
- ✓ Asegurar la divulgación de este Código de Ética & Buena Conducta, así como cualquier cambio en el mismo;
- ✓ Tomar las medidas necesarias para que todo el personal de nuestra Institución dé la debida importancia al contenido de éste;
- ✓ Apoyar a los colaboradores para aclarar dudas o comentar y resolver cualquier dificultad que se presente en la interpretación de este Código, o en su aplicación;
- ✓ Incluir en los programas de Inducción los temas contenidos en el Código de Ética & Buena Conducta;
- ✓ Señalar al Comité de Ética, los aspectos de este Código cuya interpretación o aplicación no sea lo suficientemente clara, para definir una solución;
- ✓ Difundir a los Colaboradores las adecuaciones o actualizaciones que se hagan al presente Código, con el fin de mantenerlos actualizados con su contenido.

X. SANCIONES

Las violaciones a éste código serán objeto de sanciones. La severidad de las sanciones estará en función de la gravedad de las faltas cometidas. En caso de faltas o delitos graves las sanciones podrán ir desde la terminación laboral sin responsabilidad para el patrono, hasta la denuncia y acusación penal ante las autoridades competentes, las que serán impuestas, previo análisis de la falta cometida y su documentación de respaldo, que compruebe dicha falta.

Corresponderá únicamente al Comité de Ética, a la Junta Directiva y al Oficial de Cumplimiento, conocer de las violaciones al presente manual y de la aplicación de las sanciones correspondientes.

Las sanciones podrán ser impuestas sin perjuicio de la obligación del infractor de resarcir por los daños y perjuicios que hubiese causado con su actuar.

Las infracciones de los directivos, funcionarios, colaboradores y toda persona a quien aplique el presente Código, referente a:

- Violación a las políticas y normas de prevención de abuso de mercado;
- Evitar un conflicto de interés;
- Violación a las políticas y normas sobre el uso de información confidencial y privilegiada;
- Violación a todas las demás políticas y normas establecidas en este Código.

Serán consideradas como incumplimientos graves a las obligaciones contractuales y serán informadas inmediatamente al Comité de Ética, quien las analizará y determinará la eventual imposición de sanciones, las que podrán incluir y traer como consecuencias:

1. La suspensión temporal sin goce de salario, conforme al Reglamento Interno de Trabajo y/o hasta por un plazo no mayor de treinta días, previa autorización del Inspector General de Trabajo;
2. La terminación del Contrato Individual de Trabajo sin responsabilidad para el patrono;
3. La posible denuncia de los hechos a las autoridades competentes (Fiscalía General de la República, Superintendencia del Sistema Financiero, etc), autoridades judiciales, Ministerio de Trabajo, etc;
4. Resarcimiento por los daños y perjuicios ocasionados, los cuales serán determinados según la gravedad de los hechos; y
5. Registro de los hechos para su consideración en el desarrollo profesional futuro de la persona infractora al interior de la institución.

Todo lo anterior en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para la Casa, sus clientes y el mercado en general.

Con fines ilustrativos se consideran violaciones al Código las siguientes acciones, entre otras que la Institución considere:

- ✓ Incumplir disposiciones legales que generen sanciones de las autoridades, daño patrimonial, o contingencias futuras para la Institución;
- ✓ Desatender en forma negligente las políticas, normas y prácticas para la buena administración del Grupo con serio perjuicio de las mismas;
- ✓ Cometer acoso sexual entre el personal de la Institución;
- ✓ Evidenciar intoxicación por droga o alcohol y / o tener conductas inmorales en las instalaciones de la Institución;
- ✓ Discriminar, intimidar u hostigar a otra persona por causa de color, sexo, edad, origen, creencias o capacidad física;
- ✓ Denunciar infundadamente y de mala fe a una persona inocente;
- ✓ Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de droga;
- ✓ Comprometer legalmente a la Institución sin tener autorización para tales fines;

- ✓ Omitir o no informar con oportunidad sobre violaciones al Código de Ética & Buena Conducta ;
- ✓ Realizar operaciones en beneficio personal, familiar o de terceros en perjuicio de la Institución;
- ✓ Influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor que desempeñe una investigación o revisión dentro de alguna área de la Institución;
- ✓ Distorsionar los registros contables o reportes con cifras que no reflejan la realidad;
- ✓ Falsificar o alterar Documentos y/o firmas;
- ✓ Llevar a cabo compras innecesarias de bienes y servicios en perjuicio de la Institución;
- ✓ Con el apoyo organizacional que se considere necesario las sanciones a los infractores de este Código deberán ser impuestas conjuntamente por el nivel superior de quien haya cometido la falta y por Recursos Humanos;

Resumiendo, esperamos que cada directivo, funcionario y colaborador se esfuerce en mantener los criterios éticos antes descritos. Elegir un arreglo superficial o un “atajo” para evitar las leyes o nuestros criterios puede exponer a la institución y a la persona a multas substanciales.

Nuestra política es la de obedecer todas las leyes, reglas y regulaciones que apliquen a la conducta de los negocios de la Institución.

Todos los directivos, funcionarios y empleados deben evitar cualquier actividad que involucre o lleve a involucrar a la Institución y a su personal en prácticas ilegales.

Todos los directivos, funcionarios y empleados deben contar con los más altos niveles éticos en todo momento, esto significa comportarse honestamente y con integridad, así el empleado esté tratando con otros empleados de la Institución, del público, otros comerciantes, accionistas, clientes, proveedores, o autoridades gubernamentales. También significa evitar relaciones dudosas con personas u otras compañías con quien la Institución realice negocios, o esté en vía de realizar negocios, evitando revelar información confidencial adquirida con motivo de su trabajo, y circunstancias en las cuales puedan colocar al empleado en una situación de conflicto de interés con el posible perjuicio de ellos y la Institución.

XI. OTRAS DISPOSICIONES

El Comité de Ética, deberá guardar estricta reserva de los casos que tratare, salvo en aquellos casos que el proceso mismo lo requiera y que por norma están obligados a proporcionar información.

Cualquier situación que consideren contraviene a su finalidad y responsabilidad, deberán notificarla inmediatamente a la Junta Directiva de la Casa.

El presente Código de Ética & Buena Conducta, se pondrá a disposición de cada director, funcionario y colaborador de la Casa.

XII. AUTORIZACIONES Y VIGENCIA

El presente manual entrará en vigencia a partir de la fecha de aprobación por la Junta Directiva de la Casa de Corredores de Bolsa.

Las modificaciones posteriores a su aprobación o las derivadas de su revisión anual, deberán también contar con proceso de autorización y entrarán en vigencia a partir de la fecha de aprobación.

San Salvador, catorce de agosto del año dos mil dieciocho.