

Las Normas están constituidas por las Normas sobre Atributos, las Normas sobre Desempeño y las Normas de Implantación. Podrá haber múltiples grupos de Normas de Implantación: un grupo para cada uno de los mayores tipos de actividades de auditoría interna.

Las Normas de Implantación han sido establecidas para aseguramiento (A) y actividades de consultoría (C).

## Normas del Instituto de Auditores Internos

1

Las Normas de Atributos abordan los atributos de las organizaciones y los individuos que proveen servicios de Auditoría Interna.

### **1000 Propósito, Autoridad y Responsabilidad**

El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de auditoría interna deben estar formalmente definidos en un estatuto, de conformidad con las Normas, y estar aprobados por el Consejo.

**1000.A1** La naturaleza de los servicios de aseguramiento proporcionados a la organización debe estar definida en el estatuto de auditoría. Si los servicios de aseguramiento fueran proporcionados a terceros ajenos a la organización, la naturaleza de esos servicios también deberá estar definida en el estatuto.

**1000.C1** La naturaleza de los servicios de consultoría debe estar definida en el estatuto de auditoría.

## Normas de atributos

**1100 Independencia y Objetividad** La actividad de auditoría interna debe ser independiente, y los auditores internos deben ser objetivos en

2

el cumplimiento de su trabajo.

**1110 Independencia de la Organización** El director ejecutivo de auditoría debe responder ante un nivel jerárquico tal dentro de la organización que permita a la actividad de auditoría interna cumplir con sus responsabilidades.

**1110.A1** La actividad de auditoría interna debe estar libre de injerencias al determinar el alcance de auditoría interna, al desempeñar su trabajo y al comunicar sus resultados.

**1120 Objetividad Individual** Los auditores internos deben tener una actitud imparcial y neutral, y evitar conflictos de intereses.

**1130 Impedimentos a la Independencia u Objetividad** Si la independencia u objetividad se viese comprometida de hecho o en apariencia, los detalles del impedimento deben darse a conocer a las partes corres-

pondientes. La naturaleza de esta comunicación dependerá del impedimento.

**1130.A1** Los auditores internos deben abstenerse de evaluar operaciones específicas de las cuales hayan sido previamente responsables. Se presume que hay impedimento de objetividad si un auditor interno provee servicios de aseguramiento para una actividad de la cual el mismo haya tenido responsabilidades en el año inmediato anterior.

**1130.A2** Los trabajos de aseguramiento para funciones por las cuales el director ejecutivo de auditoría tiene responsabilidades deben ser supervisadas por alguien fuera de la actividad de auditoría interna.

**1130.C1** Los auditores internos pueden proporcionar servicios de consultoría relacionados a operaciones de las cuales hayan sido previamente responsables.

**1130.C2** Si los auditores internos tuvieran impedimentos potenciales a la independencia u objetividad relacionados con la proposición de

servicios de consultoría, deberá declararse esta situación al cliente antes de aceptar el trabajo.

**1200 Pericia y Debido Cuidado Profesional** Los trabajos deben cumplirse con pericia y con el debido cuidado profesional.

**1210 Pericia** Los auditores internos deben reunir los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades individuales. La actividad de auditoría interna, colectivamente, debe reunir u obtener los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para cumplir con sus responsabilidades.

**1210.A1** - El director ejecutivo de auditoría debe obtener asesoramiento competente y asistencia si el personal de auditoría interna carece de los conocimientos, las aptitudes u otras competencias necesarias para llevar a cabo la totalidad o parte del trabajo.

**1210.A2** El auditor interno debe tener suficientes conocimientos para identificar los indicadores de fraude, pero no es de esperar que tenga

**1210.A3** Los auditores internos deben tener conocimiento de los riesgos y controles clave en tecnología informática y de las técnicas de auditoría disponibles basadas en tecnología que le permitan desempeñar el trabajo asignado. Sin embargo, no se espera que todos los auditores internos tengan la experiencia de aquel auditor interno cuya responsabilidad fundamental es la auditoría de tecnología informática.

**1210.C1** El director ejecutivo de auditoría no debe aceptar un servicio de consultoría, o bien debe obtener asesoramiento y ayuda competente, en caso de que el personal de auditoría carezca de los conocimientos, las aptitudes y otras competencias necesarias para desempeñar la totalidad o parte del trabajo.

**1220 Debido Cuidado Profesional** Los auditores internos deben cumplir su trabajo con el cuidado y la pericia que se esperan de un auditor interno razonablemente prudente y competente. El debido cuidado profesional no implica infalibilidad.

**1220.A1** - El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional

al considerar:

- El alcance necesario para alcanzar los objetivos del trabajo.
- La relativa complejidad, materialidad o significatividad de asuntos a los cuales se aplican procedimientos de aseguramiento.
- La adecuación y eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.
- La probabilidad de errores materiales, irregularidades o incumplimientos.
- El costo de aseguramiento en relación con los potenciales beneficios.

**1220.A2** Al ejercer el debido cuidado profesional el auditor interno debe considerar la utilización de herramientas de auditoría asistida por computador y otras técnicas de análisis de datos.

**1220.A3** - El auditor interno debe estar alerta a los riesgos materiales que pudieran afectar los objetivos, las operaciones o los recursos. Sin embargo, los procedimientos de aseguramiento por sí solos, incluso

cuando se llevan a cabo con el debido cuidado profesional, no garantizan que todos los riesgos materiales sean identificados.

**1220.C1** El auditor interno debe ejercer el debido cuidado profesional durante un trabajo de consultoría, teniendo en cuenta lo siguiente:

- Las necesidades y expectativas de los clientes, incluyendo la naturaleza, oportunidad y comunicación de los resultados del trabajo.
- La complejidad relativa y la extensión de la tarea necesaria para cumplir los objetivos del trabajo.
- El costo del trabajo de consultoría en relación con los beneficios potenciales.

**1230 Desarrollo Profesional Continuado** Los auditores internos deben perfeccionar sus conocimientos, aptitudes y otras competencias mediante la capacitación profesional continua.

**1300 Programa de Aseguramiento de Calidad y Cumplimiento** El director ejecutivo de auditoría debe desarrollar y mantener un



programa de aseguramiento de calidad y mejora que cubra todos los aspectos de la actividad de auditoría interna y revise continuamente su eficacia. Este programa incluye evaluaciones de calidad externas e internas periódicas y supervisión interna continua. Cada parte del programa debe estar diseñada para ayudar a la actividad de auditoría interna a añadir valor y a mejorar las operaciones de la organización y a proporcionar aseguramiento de que la actividad de auditoría interna cumple con las *Normas* y el *Código de Ética*.

**1310 Evaluaciones del Programa de Calidad** La actividad de auditoría interna debe adoptar un proceso para supervisar y evaluar la eficacia general del programa de calidad. Este proceso debe incluir tanto evaluaciones internas como externas.

**1311 Evaluaciones Internas** Las evaluaciones internas deben incluir:

- Revisiones continuas del desempeño de la actividad de auditoría interna.

## Normas de atributos

- Revisiones periódicas mediante autoevaluación o mediante otras personas dentro de la organización, con conocimiento de las prácticas de auditoría interna y de las Normas.

**1312 Evaluaciones Externas** Deben realizarse evaluaciones externas, tales como revisiones de aseguramiento de calidad, al menos una vez cada cinco años por un revisor o equipo de revisión cualificado e independiente, proveniente de fuera de la organización.

**1320 Reporte sobre el Programa de Calidad** El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los resultados de las evaluaciones externas al Consejo.

**1330 Utilización de Realizado de Acuerdo con las Normas** Se anima a los auditores internos a informar que sus actividades son "realizadas de acuerdo con las *Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna*". Sin embargo, los auditores internos podrán utilizar esta declaración sólo si las evaluaciones del programa de mejoramiento de calidad demuestran que la actividad de auditoría

6

cumple con las *Normas*.

**1340 Declaración de Incumplimiento** Si bien la actividad de auditoría interna debe lograr el cumplimiento total de las Normas y los auditores internos deben lograr el cumplimiento total del Código de Ética, puede haber casos en los cuales no se logre el cumplimiento total. Cuando el incumplimiento afecte el alcance general o el funcionamiento de la actividad de auditoría interna, debe declararse esta situación a la dirección superior y al Consejo.

## Normas de atributos

7

# Normas sobre desempeño

## Normas sobre desempeño

Las Normas sobre Desempeño describen la naturaleza de los servicios de auditoría y suministran criterios de calidad con los cuales se puede medir desempeño de estos servicios.

**2000 Administración de la Actividad de Auditoría Interna** El director ejecutivo de auditoría debe gestionar efectivamente la actividad de auditoría interna para asegurar que añada valor a la organización.

**2010 Planificación** El director ejecutivo de auditoría debe establecer planes basados en los riesgos, a fin de determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna. Dichos planes deberán ser consistentes con las metas de la organización.

**2010.A1** - El plan de trabajo de la actividad de auditoría interna debe estar basado en una evaluación de riesgos, realizada al menos anualmente. En este proceso deben tenerse en cuenta los comentarios de la alta dirección y del Consejo.

**2010.C1** El director ejecutivo de auditoría debe considerar la acepta-

8

ción de trabajos de consultoría que le sean propuestos, basado en el potencial del trabajo para mejorar la gestión de riesgos, añadir valor, y mejorar las operaciones de la organización. Aquellos trabajos que hayan sido aceptados deben ser incluidos en el plan.

**2020 Comunicación y Aprobación** El director ejecutivo de auditoría debe comunicar los planes y requerimientos de recursos de la actividad de auditoría interna, incluyendo los cambios provisionales significativos, a la alta dirección y al Consejo para la adecuada revisión y aprobación.

El director ejecutivo de auditoría también debe comunicar el impacto de cualquier limitación de recursos.

**2030 Administración de Recursos** El director ejecutivo de auditoría debe asegurar que los recursos de auditoría interna sean adecuados, suficientes y efectivamente asignados para cumplir con el plan aprobado.

## Normas de desempeño

**2040 Políticas y Procedimientos** El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de auditoría interna.

**2050 Coordinación** El director ejecutivo de auditoría debe compartir información y coordinar actividades con otros proveedores internos y externos de aseguramiento y servicios de consultoría relevantes para asegurar una cobertura adecuada y minimizar la duplicación de esfuerzos.

**2060 Informe al Consejo y a la Dirección Superior** El director ejecutivo de auditoría debe informar periódicamente al Consejo y a la alta dirección sobre la actividad de auditoría interna en lo referido a propósito, autoridad, responsabilidad y desempeño de su plan. El informe también debe incluir exposiciones de riesgo relevantes y cuestiones de control, cuestiones de gobierno corporativo y otras cuestiones necesarias o requeridas por el Consejo y la alta dirección.

**2100 Naturaleza del Trabajo** La actividad de auditoría interna debe

9

evaluar y contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

**2110 Gestión de Riesgos** La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización mediante la identificación y evaluación de las exposiciones significativas a los riesgos, y la contribución a la mejora de los sistemas de gestión de riesgos y control.

**2110.A1** - La actividad de auditoría interna debe supervisar y evaluar la eficacia del sistema de gestión de riesgos de la organización.

**2110.A2** - La actividad de auditoría interna debe evaluar las exposiciones al riesgo referidas a gobierno, operaciones y sistemas de información de la organización, con relación a lo siguiente:

Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, Eficacia y eficiencia de las operaciones, Protección de activos, y Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

## Normas de desempeño

**2110.C1** Durante los trabajos de consultoría, los auditores internos deben considerar el riesgo compatible con los objetivos del trabajo y estar alertas a la existencia de otros riesgos significativos.

**2110.C2** Los auditores internos deben incorporar los conocimientos del riesgo obtenidos de los trabajos de consultoría en el proceso de identificación y evaluación de las exposiciones de riesgo significativas en la organización.

**2120 Control** La actividad de auditoría interna debe asistir a la organización en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos y promoviendo la mejora continua.

**2120.A1** - Basada en los resultados de la evaluación de riesgos, la actividad de auditoría interna debe evaluar la adecuación y eficacia de los controles que comprenden el gobierno, las operaciones y los sistemas de información de la organización.

10

Esto debe incluir Confiabilidad e integridad de la información financiera y operativa, Eficacia y eficiencia de las operaciones, Protección de activos, y Cumplimiento de leyes, regulaciones y contratos.

**2120.A2** - Los auditores internos deben cerciorarse del alcance de los objetivos y metas operativos y de programas que hayan sido establecidos y de que sean consistentes con aquellos de la organización.

**2120.A3** - Los auditores internos deben revisar las operaciones y programas para cerciorarse de que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas establecidos, y de que las operaciones y programas estén siendo implantados o desempeñados tal como fueron planeados.

**2120.A4** Se requiere criterio adecuado para evaluar controles. Los auditores internos deben cerciorarse del alcance hasta el cual la dirección ha establecido criterios adecuados para determinar si los objetivos y metas han sido cumplidos. Si fuera apropiado, los auditores internos deben utilizar dichos criterios en su evaluación. Si no fuera apropiado,

## Normas de desempeño

los auditores internos deben trabajar con la dirección para desarrollar criterios de evaluación adecuados.

**2120.C1** Durante los trabajos de consultoría, los auditores internos deben considerar los controles compatibles con los objetivos del trabajo y estar alertas a la existencia de debilidades de control significativas.

**2120.C2** Los auditores internos deben incorporar los conocimientos de los controles obtenidos de los trabajos de consultoría en el proceso de identificación y evaluación de las exposiciones de riesgo significativas en la organización.

**2130 Gobierno** La actividad de auditoría interna debe evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno en el cumplimiento de los siguientes objetivos:

•Promover la ética y los valores apropiados dentro de la organización.

11



- Asegurar la gestión y responsabilidad eficaces en el desempeño de la organización.
- Comunicar eficazmente la información de riesgo y control a las áreas adecuadas de la organización.
- Coordinar eficazmente las actividades y la información de comunicación entre el Consejo de Administración, los auditores internos y externos y la dirección.

**2130.A1** La actividad de auditoría interna debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización relacionados con la ética.

**2130.C1** Los objetivos de los trabajos de consultoría deben ser compatibles con los valores y las metas generales de la organización.

**2200 Planificación del Trabajo** Los auditores internos deben elaborar y registrar un plan para cada trabajo, que incluya el alcance, los objetivos,

el tiempo y la asignación de recursos.

**2201 Consideraciones sobre Planificación** Al planificar el trabajo, los auditores internos deben considerar:

- Los objetivos de la actividad que está siendo revisada y los medios con los cuales la actividad controla su desempeño.
- Los riesgos significativos de la actividad, sus objetivos, recursos y operaciones, y los medios con los cuales el impacto potencial del riesgo se mantiene a un nivel aceptable.
- La adecuación y eficacia de los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad comparados con un cuadro o modelo de control relevante.
- Las oportunidades de introducir mejoras significativas en los sistemas de gestión de riesgos y control de la actividad.

**2201.A1** Cuando se planifica un trabajo para partes ajenas a la organización, los auditores internos deben establecer un acuerdo escrito con ellas respecto de los objetivos, el alcance, las responsabilidades correspondientes y otras expectativas, incluyendo las restricciones a la

**12**

distribución de los resultados del trabajo y el acceso a los registros del mismo.

**2201.C1** Los auditores internos deben establecer un entendimiento con los clientes de trabajos de consultoría, referido a objetivos, alcance, responsabilidades respectivas, y demás expectativas de los clientes. En el caso de trabajos significativos, este entendimiento debe estar documentado.

**2210 Objetivos del Trabajo** Deben establecerse objetivos para cada trabajo.

**2210.A1** Los auditores internos deben realizar una evaluación preliminar de los riesgos pertinentes a la actividad bajo revisión. Los objetivos del trabajo deben reflejar los resultados de esta evaluación.

**2210.A2** - El auditor interno debe considerar la probabilidad de errores, irregularidades, incumplimientos y otras exposiciones materiales al

desarrollar los objetivos del trabajo.

**2210.C1** Los objetivos de los trabajos de consultoría deben considerar los procesos de riesgo, control y gobierno, hasta el grado de extensión acordado con el cliente.

**2220 Alcance del Trabajo** El alcance establecido debe ser suficiente para satisfacer los objetivos del trabajo.

**2220.A1** - El alcance del trabajo debe tener en cuenta los sistemas, registros, personal y propiedades físicas relevantes, incluso aquellos bajo el control de terceros.

**2220.A2** Si durante la realización de un trabajo de aseguramiento surgen oportunidades de realizar trabajos de consultoría significativos, deberá lograrse un acuerdo escrito específico en cuanto a los objetivos, alcance, responsabilidades respectivas y otras expectativas. Los resultados del trabajo de consultoría deben ser comunicados de acuerdo con las normas de consultoría.

**13**

**2220.C1** Al desempeñar trabajos de consultoría, los auditores internos deben asegurar que el alcance del trabajo sea suficiente para cumplir los objetivos acordados. Si los auditores internos encontraran restricciones al alcance durante el trabajo, estas restricciones deberán tratarse con el cliente para determinar si se continúa con el trabajo.

**2230 Asignación de Recursos para el Trabajo** Los auditores internos deben determinar los recursos adecuados para lograr los objetivos del trabajo. El personal debe estar basado en una evaluación de la naturaleza y complejidad de cada tarea, las restricciones de tiempo y los recursos disponibles.

**2240 Programa de Trabajo** Los auditores internos deben preparar programas que cumplan con los objetivos del trabajo. Estos programas de trabajo deben estar registrados.

**2240.A1** - Los programas de trabajo deben establecer los procedimientos para identificar, analizar, evaluar y registrar información durante la tarea. El programa de trabajo debe ser aprobado con anterioridad a su

implantación y cualquier ajuste ha de ser aprobado oportunamente.

**2240.C1** Los programas de trabajo de los servicios de consultoría pueden variar en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo.

**2300 Desempeño del Trabajo** Los auditores internos deben identificar, analizar, evaluar y registrar suficiente información de manera tal que les permita cumplir con los objetivos del trabajo.

**2310 Identificación de la Información** Los auditores internos deben identificar información suficiente, confiable, relevante y útil de manera tal que les permita alcanzar los objetivos del trabajo.

**2320 Análisis y Evaluación** Los auditores internos deben basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.

**2330 Registro de la Información** Los auditores internos deben

**14**



basar sus conclusiones y los resultados del trabajo en adecuados análisis y evaluaciones.

**2330 Registro de la Información** Los auditores internos deben registrar información relevante que les permita soportar las conclusiones y los resultados del trabajo.

**2330.A1** - El director ejecutivo de auditoría debe controlar el acceso a los registros del trabajo. El director ejecutivo de auditoría debe obtener aprobación de la dirección superior o de consejeros legales antes de dar a conocer tales registros a terceros, según corresponda.

**2330.A2** - El director ejecutivo de auditoría debe establecer requisitos de custodia para los registros del trabajo. Estos requisitos de retención deben ser consistentes con las guías de la organización y cualquier regulación pertinente u otros requerimientos.

## Normas de desempeño

**2330.C1** El director ejecutivo de auditoría debe establecer políticas sobre la custodia y retención de los registros del trabajo, y sobre la posibilidad de darlos a conocer a terceras partes, internas o externas. Estas políticas deben ser consistentes con las guías de la organización y cualquier regulación pertinente u otros requerimientos sobre este tema.

**2340 Supervisión del Trabajo** Los trabajos deben ser adecuadamente supervisados para asegurar el logro de sus objetivos, la calidad del trabajo, y el desarrollo profesional del personal.

**2400 Comunicación de Resultados** Los auditores internos deben comunicar los resultados del trabajo.

**2410 Criterios para la Comunicación** Las comunicaciones deben incluir los objetivos y alcance del trabajo así como las conclusiones correspondientes, las recomendaciones, y los planes de acción.

**2410.A1** - La comunicación final de los resultados del trabajo debe

15

incluir, si corresponde, la opinión general y/o conclusiones del auditor interno.

**2410.A2** Se alienta a los auditores internos a reconocer en las comunicaciones del trabajo cuando se observa un desempeño satisfactorio.

**2410.A3** Cuando se envíen resultados de un trabajo a partes ajenas a la organización, la comunicación debe incluir las limitaciones a la distribución y uso de los resultados.

**2410.C1** Las comunicaciones sobre el progreso y los resultados de los trabajos de consultoría variarán en forma y contenido dependiendo de la naturaleza del trabajo y las necesidades del cliente.

**2420 Calidad de la Comunicación** Las comunicaciones deben ser precisas, objetivas, claras, concisas, constructivas, completas y oportunas.

## Normas de desempeño

**2421 - Errores y Omisiones** Si una comunicación final contiene un error u omisión significativos, el director ejecutivo de auditoría debe comunicar la información corregida a todas las partes que recibieron la comunicación original.

**2430 Declaración de Incumplimiento con las Normas** Cuando el incumplimiento con las Normas afecta a una tarea específica, la comunicación de los resultados debe exponer:

- Las Normas con las cuales no se cumplió totalmente,
- Las razones del incumplimiento, y
- El impacto del incumplimiento en la tarea.

**2440 Difusión de Resultados** El director ejecutivo de auditoría debe difundir los resultados a las partes apropiadas.

**2440.A1** - El director ejecutivo de auditoría es responsable de comunicar los resultados finales a las partes que puedan asegurar que se dé a los resultados la debida consideración.

16

**2440.A2** A menos de que exista obligación legal, estatutaria o de regulaciones en contrario, antes de enviar los resultados a partes ajenas a la organización, el director ejecutivo de auditoría debe:

- Evaluar el riesgo potencial para la organización.
- Consultar con la alta dirección y/o el consejero legal, según corresponda.
- Controlar la difusión, restringiendo la utilización de los resultados.

**2440.C1** El director ejecutivo de auditoría es responsable de comunicar los resultados finales de los trabajos de consultoría a los clientes.

**2440.C2** Durante los trabajos de consultoría pueden ser identificadas cuestiones referidas a gestión de riesgo, control y gobierno. En el caso de que estas cuestiones sean significativas, deberán ser comunicadas a la dirección superior y al Consejo.

**2500 Supervisión del Progreso** El director ejecutivo de auditoría debe establecer y mantener un sistema para supervisar la disposición de los

## Normas de desempeño

resultados comunicados a la dirección.

**2500.A1** El director ejecutivo de auditoría debe establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y asegurar que las acciones de la dirección hayan sido efectivamente implantadas o que la dirección superior ha aceptado el riesgo de no tomar acción.

**2500.C1** La actividad de auditoría interna debe supervisar la disposición de los resultados de los trabajos de consultoría, hasta el grado de alcance acordado con el cliente.

**2600 Decisión de Aceptación de los Riesgos por la Dirección** Cuando el director ejecutivo de auditoría considere que la alta dirección ha aceptado un nivel de riesgo residual que pueda ser inaceptable para la organización, debe discutir esta cuestión con la alta dirección. Si la decisión referida al riesgo residual no se resuelve, el director ejecutivo de auditoría y la alta dirección deben informar esta situación al Consejo para su resolución.

17

Las Normas sobre Atributos y Desempeño se aplican a todos los servicios de auditoría interna.

Las Normas de Implementación expanden las Normas de Atributos y Cumplimiento estipulando Normas aplicables a algunos trabajos específicos a través del amplio espectro de los servicios de aseguramiento y consultoría que ofrecen los auditores internos.

18



## Código de Ética de los funcionarios y empleados del Banco Mercantil C.A., Banco Universal

Código de Ética vigente y autorizado de acuerdo al Acta N° 1997-48 de la Junta Directiva celebrada el día 17 de Octubre de 1997.

### Código de Ética de los funcionarios y empleados del Banco Mercantil C.A., Banco Universal.

El presente código de ética tiene por finalidad agrupar en un único texto, un conjunto de normas de eminente carácter ético, que tradicionalmente han sido observadas por los funcionarios y empleados del Banco Mercantil C.A., Banco Universal, en el cumplimiento de sus responsabilidades y quehaceres diarios con motivo de la ejecución de sus actividades laborales.

#### Principios fundamentales

**Artículo 1°:** Los deberes esenciales de los funcionarios y empleados del Banco Mercantil, C.A., Banco Universal, son: la probidad, la lealtad, la eficiencia y la confraternidad.

**Artículo 2°:** Su conducta en todo momento se ajustará a las reglas del honor, la dignidad, la honradez y la franqueza. No deberán aconsejar ni ejecutar actos dolosos, hacer aseveraciones falsas, citas inexactas incompletas o maliciosas, ni realizar acto alguno u omisión que pueda entorpecer una eficaz labor o que vaya en desmedro del buen nombre y

reputación del instituto.

**Artículo 3°:** El funcionario o empleado del Banco que por si mismo o por interpuesta persona, natural o jurídica intente o ejecute actos de concusión, soborno o cualesquiera otros de corrupción a funcionarios públicos o privados, o ejerza sobre ellos coacción que pueda desviarlos del cumplimiento de sus deberes, comete una grave falta contra el honor, la ética y la reputación del Banco y de su propia persona.

**Artículo 4°:** Los funcionarios y empleados del Banco se abstendrán de aceptar y recibir de los clientes del Banco, directa o indirectamente, regalos, presentes, obsequios, dádivas o cualquier otra liberalidad relacionados con actividades, servicios u operaciones del instituto. Por consiguiente queda prohibido aceptar atenciones, obsequios o gratificaciones que puedan entenderse como dirigidos a influenciar en el resultado de las gestiones que les han sido encomendadas.

**Artículo 5°:** Los funcionarios y empleados del Banco en su trato diario con los funcionarios oficiales, clientes y el público en general, se



caracterizarán siempre por un tono de altura, consideración y dignidad.

**Artículo 6º:** Los funcionarios y empleados del Banco deberán guardar la mayor reserva acerca de los asuntos y políticas del instituto, debiendo abstenerse de comunicar a terceras personas lo que llegare a su conocimiento por razón de trabajo en el Banco, específicamente lo relativo a las relaciones con los clientes del mismo, y de tomar o publicar copia de documentos relacionados con su trabajo, salvo en los casos en que ello fuera procedente de conformidad con las leyes. Tampoco podrán hacer publicaciones o suministrar informaciones a los medios de comunicación social sobre asuntos internos del instituto, salvo que estuvieran previa y expresamente autorizados para ello. Además, los trabajadores del banco no deberán dar razón explicativa a los clientes cuando el Banco les hubiere negado o rechazado alguna solicitud de crédito u otra operación.

**Artículo 7º:** Entre los funcionarios y empleados del banco existirá un espíritu de fraternidad, mutuo respeto y consideración, absteniéndose

de expresiones maliciosas o injuriosas y de aludir antecedentes personales, ideológicos, políticos o de otra naturaleza, con respecto a sus compañeros de trabajo. Deberán ser corteses para con estos y tratar en la medida de lo posible de ayudarlos en la solución de sus problemas.

**Artículo 8º:** Los funcionarios y empleados del Banco se abstendrán de opinar, tomar decisiones o de cualquier otra forma de intervenir, en los asuntos del Banco (Operaciones, créditos, contratos, entre otros) en la medida en que tengan un interés personal en los mismos.

**Artículo 9º:** Los funcionarios o empleados del Banco actuarán con la mayor diligencia, cuidado y precaución, en todo lo relacionado con la adquisición administración, custodia, conservación y mantenimiento de cualesquiera bienes, equipos, materiales o útiles, de la propiedad del instituto o por los cuales éste sea directa o indirectamente responsable.

**Artículo 10º:** Antes de proceder a la adquisición de bienes o servicios, por parte del instituto o de realizar alguna erogación, los funcionarios y

2

empleados del Banco, Autorizados para ello, se cerciorarán de la necesidad de los mismos y de que los precios sean sinceros, justos y razonables, debiendo evitar cualesquiera erogaciones dispendiosas o suntuarias, ajenas a las políticas del Banco y una sana administración.

**Artículo 11º:** Los funcionarios o empleados del Banco se abstendrán de realizar campaña o propaganda de tipo político o proselitismo en los lugares de trabajo.

**Artículo 12º:** El administrador (la junta directiva, los demos cuerpos colegiados y/o los funcionarios que por delegación ejerzan funciones internas de administración) que en una operación determinada tiene ya en su propio nombre, ya como representante de otro, un interés contrario (al del Banco) debe manifestarlo así a los demás administradores y abstenerse de intervenir en las deliberaciones sobre la materia.

**Artículo 13º:** Los funcionarios o empleados del instituto están o estarán en el deber de suministrar al banco cualesquiera informaciones que el

Banco requiera a los efectos de dar estricto cumplimiento a las disposiciones legales que así lo exijan.

### Prevención de los hechos ilícitos y de la legitimación de capitales

**Artículo 14º:** Los funcionarios y empleados de la institución están en el deber de conocer que existe la posibilidad de que manifestaciones delictivas de cualquier orden, llámese delincuencia común u organizada realicen sus mejores esfuerzos en procura de socavar sus bases morales y encontrar debilidades en los procesos internos del Banco de forma tal que puedan atentar contra los legítimos intereses y patrimonio de la institución. Por lo tanto se debe tener plena conciencia de las responsabilidades que cada uno de ellos asume en el ejercicio de sus funciones y el deber de ajustar su acción a la legalidad y a los dictámenes del manual de normas y procedimientos de la institución. En caso de detectar algún hecho irregular en el normal desempeño de sus funciones deberá informarse sin pérdida de tiempo al supervisor inmediato o, si fuera el caso, a las unidades de Auditoría y Seguridad de la institución.

3

**Artículo 15º:** De la misma forma organizaciones delictivas o la delincuencia común, utilizando los servicios que ofrece la institución a su clientela procuraran introducir capitales ilícitos para esconderlos o darles apariencia de licitud o transferirlos inmediatamente, motivo por el cual los funcionarios o empleados, tanto aquellos que atienden al público en general como los que tienen acceso a conocer las operaciones que realizan los clientes, deberán estar atentos en todo momento e informar sin pérdida de tiempo a la unidad contra la legitimación de capitales de la institución cualquier operación que por razón de su naturaleza, cuantía, frecuencia o características de las personas que las realiza, pueden parecer sospechosas.

**Artículo 16º:** Los funcionarios o empleados de la institución están en la obligación de conocer que tratándose de la oportuna detección, seguimiento y reporte obligatorio de operaciones presuntamente relacionadas con el delito de legitimación de capitales provenientes del tráfico ilícito de drogas o de cualquier otro delito, son colaboradores activos de las autoridades competentes y deberán cooperar en todo momento y

actuar diligentemente y de buena fe para prevenir estos fenómenos delictivos.

### Sanciones

**Artículo 17º:** Dependiendo de la gravedad de la falta, estas se dividirán en faltas graves y menos graves o leves y corresponderán a cada una de ellas una sanción proporcional a la acción u omisión cometida la cual será decidida y aplicada para el caso de las faltas graves por el comité de faltas graves de la institución y para el caso de las menos graves o leves tanto la decisión de la procedencia de la sanción como su aplicación corresponderá al supervisor inmediato del funcionario o empleado del Banco que haya cometido la falta.

**Artículo 18º:** Las sanciones que serán aplicadas a los funcionarios que hayan cometido una falta, irán desde las amonestaciones verbales o por escrito, en los casos de faltas menos graves o leves, hasta el despido del funcionario o empleado en los casos de faltas graves. Para el caso de las amonestaciones verbales o por escrito, se deberá dejar constancia expresa en su expediente personal en el área de recursos humanos del banco.

4