



Manual de Normas Disciplinarias



Tabla de contenido

01	Disposiciones generales	3
02	Objetivo general	3
03	Objetivos específicos	3
04	Alcance	3
05	Políticas	4
06	Responsabilidad del nivel supervisorio	4
07	Faltas disciplinarias	4
7.1	Faltas leves	4
7.2	Faltas graves	6
7.3	Faltas muy graves	9
08	Acciones correctivas y sanciones	11
09	Otras disposiciones	12
10	Fuentes de consulta	13
11	Histórico de actualizaciones	14

1. Disposiciones generales

El Banco de Reservas, y Empresas Subsidiarias tienen firme interés en el crecimiento y desarrollo de su personal, cree fielmente en sus colaboradores, apoya sus actitudes positivas y se empeña en colaborar con el mejoramiento de sus competencias y conductas individuales.

Con el fin de mantener un clima laboral de armonía, cordialidad, productividad y respeto entre colaboradores, presentamos el Manual de Normas Disciplinarias, contentivo de las acciones no permitidas al personal y las medidas correctivas, por lo que debe ser una guía para cada colaborador, en el desempeño de sus labores acorde a los estándares definidos en el marco de servicio.

Este documento debe revisarse cada dos (2) años y actualizarse en caso de que sea necesario.

Las modificaciones a lo descrito en este documento deben presentarse a la Vicepresidencia de Procesos y Aseguramiento de la Calidad, para fines de evaluación y posterior aprobación por los órganos correspondientes.

2. Objetivo general

Establecer los comportamientos no permitidos para los colaboradores del Banco de Reservas, y Empresas Subsidiarias, así como las sanciones disciplinarias correspondientes, en caso de la ocurrencia de éstas.

3. Objetivos específicos

- Estandarizar la aplicación de las sanciones y normas disciplinarias establecidas a todos los colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.
- Establecer las pautas para la toma de decisiones referentes a las faltas cometidas por el personal.
- Definir el tipo de sanción que debe aplicarse conforme a la falta cometida.

4. Alcance

El presente manual aplica para todos los colaboradores que forman parte del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, sin importar el nivel jerárquico.

Estas normas están establecidas de conformidad con el Código de Trabajo vigente en la República Dominicana, el Código Monetario y Financiero, Código de Ética y Conducta del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, normas, políticas, reglas de negocios y procesos internos.

5. Políticas

5.1 Se consideran inaceptables las acciones que, al ocurrir, afecten la imagen e integridad corporativa del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, la seguridad física y/o moral de sus colaboradores, que generen intranquilidad en el ambiente de trabajo y la violación o incumplimiento a los estándares de servicio establecidos por la Institución.

5.2 De todas las sanciones que se apliquen a los colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, con excepción de la retroalimentación verbal, debe quedar la correspondiente constancia en su expediente personal registrado en la unidad organizacional encargada del Capital Humano.

5.3 Todos los colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias deben acatar las normas de conducta contenidas en el presente manual, así como lo estipulado en las demás políticas y procedimientos establecidos.

5.4 Las faltas no enunciadas en este manual, pero sancionadas en la decisión de un Comité o contenidas en el Código de Ética y Conducta del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, se consideran como buenas y válidas.

6. Responsabilidad del nivel supervisorio

6.1 La autoridad disciplinaria o sancionadora recae en el superior inmediato del colaborador en falta, en la Vicepresidencia de Capital Humano, el Subcomité de Cumplimiento Ético, o en el Consejo de Directores, según sea el caso, para los casos que se reporten como faltas sin que estén tipificadas como tal en el presente manual o en los que exista duda sobre su clasificación o se requiera definir el nivel que corresponda para asignar la sanción correspondiente.

6.2 La Vicepresidencia de Capital Humano, en colaboración con las unidades de Cumplimiento Ético y los colaboradores con personal bajo su supervisión, deben coordinar la ejecución de los planes de capacitación relacionados al Manual de Normas Disciplinarias, asegurándose cada dos (2) años que los colaboradores estén capacitados y cuenten con certificados de participación y cumplimiento de estas normas.

6.3 Comunicar a los organismos correspondientes, las irregularidades detectadas o faltas al cumplimiento de las funciones del personal bajo su mando.

7. Faltas disciplinarias

7.1 Faltas leves:

Son comportamientos que tienen un impacto menor en el desempeño de las operaciones o imagen de la Institución y que pueden corregirse mediante acuerdos entre el supervisor y el colaborador.

Se consideran faltas leves, las acciones siguientes:

Núm.	Descripción
01	Retrasar o descuidar el cumplimiento de una tarea por negligencia.
02	Usar el tiempo de trabajo para realizar asuntos personales (ventas, rifas, extensas conversaciones, uso del teléfono y diligencias fuera de la Institución).
03	Usar cualquier medio electrónico de la Institución para emitir informaciones de índole personal, de forma masiva a grupos no autorizados dentro o fuera de la organización, sin autorización previa de la unidad organizacional responsable.
04	Usar logos, iconos o frases no autorizados o cambios de puesto ocupado en la firma de Outlook.
05	Presentar tres (3) tardanzas, dentro del mismo mes, sin causa justificada. Se considera una tardanza 10 minutos después de la hora de entrada establecida.
06	No presentar registro de entrada y salida a la Institución, acorde a política establecida para registro de entrada y salidas.
07	No administrar adecuadamente los recursos materiales y equipos asignados para la realización de su trabajo.
08	Incumplir las normas de arreglo personal, según establece la Guía de Vestimenta.
09	Incumplir las medidas de estacionamiento de vehículos establecidas para los colaboradores del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, y respeto de los espacios establecidos para las personas embarazadas y personas con discapacidad, acorde a lo establecido en el manual de normas de convivencia para el personal.
10	Consumir alimentos fuera de los lugares establecidos para estos fines, tales como: cafetería y comedor. A excepción de meriendas ligeras, tales como: galletas, granola, etc.
11	Fumar cigarrillos, tabaco, cigarros electrónicos o de vapor en las oficinas o lugares cerrados de la Institución.
12	No portar el carné de identificación en lugar visible, al ingresar a las instalaciones de la Institución durante la jornada laboral.
13	Expresar palabras o gestos inadecuados u obscenos en las instalaciones de la Institución independientemente si alude a otro colaborador o cliente.
14	Emitir ruidos que afecten la realización de las actividades laborales, tales como: timbres de teléfonos en alto volumen, escuchar música o vociferar.
15	Exceder el tiempo establecido para almuerzo, sin previa autorización de su Supervisor, ni causa justificada.
16	No informar al personal a su cargo sobre las comunicaciones internas emitidas, tales como: cambios organizacionales, implantación de procesos, políticas y reglas de negocios, entre otros, concernientes a las funciones de su puesto.

- | | |
|----|---|
| 17 | No colaborar, sin justificación válida, con las iniciativas del plan de continuidad de negocios, seguridad, bienestar laboral y gestión ambiental establecidas por el Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias, tales como: pruebas del plan de continuidad de negocios, simulacros de evacuación, operativos de reciclaje, entre otros. |
| 18 | No reportar cualquier daño o desperfecto de su lugar de trabajo o áreas relacionadas, que puedan afectar la seguridad de los colaboradores, usuarios y/o clientes. |
| 19 | Distribuir promociones o literaturas sin previa autorización. |

7.2 Faltas graves:

Son comportamientos que constituyen una amenaza para el buen desempeño de las operaciones e imagen de la Institución y bienestar de sus colaboradores.

Se consideran faltas graves, las acciones siguientes:

Núm.	Descripción
01	Presentar una (1) ausencia al trabajo, sin causa justificada.
02	No asistir, sin causa justificada, a un curso al que ha sido inscrito o invitado por la unidad organizacional encargada del capital humano y al cual ha confirmado su asistencia.
03	Faltar el respeto, insultar o utilizar palabras obscenas con clientes, usuarios, supervisores y colaboradores.
04	Cometer violación a las políticas, procesos y reglas de negocios de la Institución.
05	Emitir cheque sin fondo de la cuenta bancaria.
06	Alterar u omitir informaciones para ocultar errores o faltas, favorecerse a sí mismo o a un tercero.
07	Brindar a los clientes o usuarios informaciones incorrectas sobre productos y servicios en perjuicio de la Institución, u ofrecer productos y servicios inapropiados o que vulneren sus derechos.
08	Rehusar someterse a pruebas para detectar sustancias controladas.
09	Discriminar a usuarios, clientes o colaboradores por temas de raza, género, preferencia sexual, creencia religiosa, discapacidad, edad, nacionalidad, o en la contratación de productos y servicios, entre otras.
10	Tener conocimiento y no informar las violaciones, relativas a faltas graves y muy graves cometidas por compañeros, supervisores o por el personal bajo su supervisión.

- 11** Atribuirse falso derecho de autoría o reconocimiento por trabajos realizados por algún compañero de trabajo o ente externo a la Institución.
- 12** Utilizar vehículos, equipos o bienes de la Institución para fines personales, sin previa autorización de la autoridad correspondiente.
- 13** Incumplir en las obligaciones financieras con el Banco o con otras instituciones para casos que estén en penalidad, legal y castigado.
- 14** Negarse a adoptar medidas preventivas de seguridad o no seguir los procedimientos indicados por ley, autoridades competentes o máximas autoridades de la Institución.
- 15** Emitir informaciones institucionales en medios de comunicación masiva y redes sociales en nombre de la Institución, sin previa autorización.
- 16** Emitir información imprecisa e incompleta en cualquier informe que se requiera, salvo situaciones no controladas por el colaborador.
- 17** Contratar personal para ocupar posiciones fijas o temporeras dentro de la estructura organizacional, sin haber completado los procesos internos correspondientes de la unidad organizacional encargada del capital humano.
- 18** Obviar la aplicación de las sanciones disciplinarias a los colaboradores bajo su supervisión.
- 19** Realizar cambios de parámetros de las aplicaciones y pases a producción, sin la certificación o la aprobación correspondiente.
- 20** Violar las normas y procesos establecidos referentes al cobro de comisiones aprobadas por el Comité de Precios.
- 21** No responder los requerimientos de Auditoría.
- 22** Incumplir en la atención a tiempo a solicitudes y requerimientos de información emitidos por las unidades de control y órganos reguladores.
- 23** Simular enfermedades o accidentes personales y/o familiares para no presentarse a laborar o evadir compromisos.
- 24** Inducir a otro colaborador a cometer faltas en el ejercicio de sus funciones.
- 25** Ocultar intencionalmente o permanecer en las instalaciones de la Institución con una enfermedad contagiosa, que pueda poner en riesgo al resto de los colaboradores, usuarios, clientes, proveedores y cualquier otra persona que tenga contacto con la Institución.
- 26** Causar daños a la red a través de medios de almacenamientos externos sin previa autorización.
- 27** Utilizar cualquier beneficio asignado al puesto o cualquier beneficio preferencial en los productos y/o servicios de la Institución (tasas, comisiones, e intereses), para beneficiar a un tercero, con fines comerciales ya sean personas físicas o Jurídicas, que se consideren fuera de los parámetros y lineamientos establecidos por la Organización.
- 28** Quedarse fuera de horario para registrar horas extras dentro del sistema, sin justificación alguna y sin autorización del supervisor.

- 29** Incumplir con las normativas establecidas en el protocolo de trabajo remoto.
-
- 30** Incumplir con uno o varios de los lineamientos establecidos en las políticas, guías, estándares y procesos relacionados a Seguridad Cibernética y de la Información.
-
- 31** No completar sin causa justificada las capacitaciones regulatorias asignadas por la Institución.
-
- 32** No informar y entregar documentaciones a tiempo a la unidad organizacional encargada del capital humano, sobre vacaciones, día puente, licencias, matrimonio, embarazo, fallecimientos, renuncias u otras novedades de su personal a cargo.
-
- 33** Causar escándalos públicos o exhibir conductas que pudiesen poner en riesgo la reputación e imagen de la Institución.
-
- 34** Causar a la organización conflicto de cualquier tipo generado por cualquier relación sentimental, familiar, personal o comercial entre colaboradores, clientes, suplidores y/o relacionados en general.
-
- 35** No informar al supervisor y/o a capital humano sobre vacaciones, día puente, licencias, matrimonio, embarazo u otras novedades.
-
- 36** Realizar registros contables, sin previa revisión y autorización del supervisor responsable, acorde a las escalas de supervisión establecidas.
-
- 37** Recibir denuncias de un tercero y no tramitarlas a la Línea Ética.
-
- 38** Incurrir en intimidación, discriminación, represalia, amenazas o acciones que impidan que un colaborador realice denuncias a través del canal establecido o tomar alguna acción en perjuicio del colaborador denunciante.
-
- 39** Incumplir con los procedimientos internos relativos al uso de celulares y demás dispositivos electrónicos en el lugar de trabajo, conforme a lo establecido en la Política de Uso Aceptable de la Información, Equipos y Servicios Computacionales
-
- 40** Manejar las cuentas y/o negocios a sus familiares o relacionados hasta un cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, cónyuges de los hijos, cónyuge del padre o la madre, si no es mi padre o madre).
-
- 41** Realizar denuncias a través de las vías establecidas, con mala intención o falsedad, conforme lo indicado en el subproceso Canal de Denuncias.
-
- 42** Compartir con terceros las informaciones salariales propias o de otros colaboradores.
-
- 43** No reportar los regalos o cortesías a la unidad organizacional encargada de Cumplimiento Ético, conforme a lo establecido en el Código de Ética y en el Subproceso Revisión Ética.
-
- 44** Obstruir las cámaras de video vigilancia instaladas en las unidades organizacionales.

7.3 Faltas muy graves:

Son comportamientos que deterioran la imagen, causan problemas o dificultades en las operaciones y afectan en términos monetarios a la Institución.

Se consideran faltas muy graves las acciones siguientes:

Núm.	Descripción
01	Dejar de asistir a su trabajo durante dos (2) días laborables consecutivos o dos (2) días en el mismo mes, sin justificación o sin permiso de la autoridad correspondiente.
02	Incurrir en faltas de honradez en la ejecución de sus labores.
03	Incurrir en actos de violencia, injuria o malos tratos contra sus compañeros de trabajo, usuarios, clientes y público en general, así como también originar y/o participar en riñas o discusiones en el ambiente laboral.
04	Ser sentenciado por la justicia, debido a acciones que atenten contra la moral y el buen comportamiento.
05	Conocer y no informar actos delictivos, tales como: robos, fraudes, secuestros y sobornos por parte de los colaboradores o clientes.
06	Acosar, perseguir e insinuar con intenciones sexuales.
07	Violentar los procesos y sistemas de seguridad de la Institución y/o hacer uso indebido de claves de acceso.
08	Suplantar la autoridad de un colaborador (firmar documentos a nombre de otra persona, asumir posición que no le corresponde).
09	Violar el secreto bancario de confidencialidad o cualquier otra información confidencial de la Institución, usuario o cliente, y/o utilizar o presentar documentos, informaciones o datos de terceros en cualquier transacción que pueda afectar las utilidades, imagen de la Institución o de los clientes.
10	Incurrir en violación a la ley 155-17 contra el Lavado de Activos, el Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, que implica asistir, asesorar, ayudar, facilitar, incitar o colaborar con personas que estén implicadas en lavado de activos, para eludir la persecución, sometimiento o condenación penal, traficar ilícitamente, cometer cualquier infracción relacionada con el terrorismo y su financiamiento, así como con la proliferación de armas de destrucción masiva.
11	Exigir o hacer insinuaciones para recibir dádivas, beneficios, contribuciones o gratificaciones, por agilizar expedientes en procesos de reclamación, compras o servicios, por haber cumplido con sus funciones o sobornar a los clientes o usuarios para el otorgamiento de los servicios requeridos.

12	Presentar licencias médicas, referencias, certificados personales, documentos que avalen garantías o desembolsos u otros documentos falsos, y registrar información o datos falsos en los sistemas del Banco.
13	Presentarse en estado de embriaguez, consumir bebidas alcohólicas, o evidenciar conductas que muestren o comprueben el uso de estupefacientes dentro del lugar de trabajo.
14	Conocer informaciones de clientes y omitirlas, con el objetivo de favorecerlos en las negociaciones con la Institución.
15	Informar a usuarios o clientes activos y potenciales, y/o terceros, las unidades organizacionales y nombres de los colaboradores, que intervienen en las decisiones a tomar con las negociaciones de la Institución.
16	Hacer uso de su posición, para otorgar concesiones fuera de lo establecido en las políticas de la Institución en beneficio propio o de terceros.
17	Utilizar efectivo de caja sin registrar en la aplicación presentando un balance ficticio y modificar o variar el detalle del efectivo en el sistema, sin causa justificada.
18	Responder un informe de auditoría como resuelto, sin realmente estarlo.
19	Consultar cuentas bancarias de colaboradores y particulares, sin causa justificada, exceptuando las unidades autorizadas para tales fines.
20	Incumplir con las políticas y normas establecidas referentes a la depuración y contratación de proveedores.
21	Recibir efectivo de usuarios, clientes o suplidores a cambio de favores, tratos preferenciales o realizar transacciones fuera de caja.
22	Usar, distribuir o promover el consumo de material pornográfico dentro de la Institución.
23	Introducir o portar armas de cualquier naturaleza en las instalaciones de la Institución, salvo que se cuente con la autorización expresa de la autoridad correspondiente o que se utilicen por la naturaleza del puesto.
24	Incumplir con la confirmación de la identidad de los usuarios o clientes y de sus firmas en la ejecución de transacciones, acorde a las políticas establecidas.
25	Colocar efectivo fuera de las gavetas de expendio de los Cajeros Automáticos.
26	Mantener en las gavetas de los escritorios tarjetas de débitos o de créditos capturadas en los cajeros automáticos, sin colocarle código de bloqueo requerido en el sistema correspondiente.
27	Incumplir con los lineamientos establecidos en las políticas de crédito del Banco.
28	Tramitar para aprobación facilidades de créditos a familiares o relacionados, hasta un cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, abuelos y nietos) y hasta un primer grado de afinidad (cónyuge, suegros, cónyuges de los hijos, cónyuge del padre o la madre, si no es mi padre o madre).
29	Sobregirar cuentas de ahorro y/o aprobación de sobregiros por fondos en tránsito de cuentas de ahorro.

30	Incumplir la debida diligencia para crear prospectos de clientes y abrir cuentas a clientes extranjeros sin agotar los lineamientos establecidos en las políticas y procesos correspondientes.
31	Acreditar reclamaciones de usuarios o clientes sin la debida aprobación y justificación, de acuerdo a la Política establecida.
32	Ejecutar desembolsos de cualquier tipo sin la aprobación requerida.
33	Causar daños intencionales a materiales, equipos y documentos de trabajo.
34	No informar oportunamente a Capital Humano las relaciones sentimentales que culminen en concubinato (que vivan juntos), embarazo, matrimonio o unión libre o hijos en común, o no haber informado que sostenía este tipo de relación sentimental con un colaborador activo al momento de ser contratado, acorde a lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Banco de Reservas y Empresas Subsidiarias.
35	Vincularse en actividades que impliquen fraude que puedan afectar tanto al Banco como a colaboradores, usuarios, clientes o instituciones relacionadas.
36	Incurrir en el auto registro de servicios y productos a su nombre; así como a familiares cercanos, hasta un 2do. grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, hermanos o nietos) y primer grado de afinidad (cónyuge, hijos y padrastros).
37	Utilizar o instalar juegos, música, películas, videos, etc. en los computadores y/o instalar software (s) en su computadora de trabajo que no cuenten con la licencia requerida y/o la aprobación de las unidades organizacionales correspondientes, y que pongan en riesgo a la Institución, conforme a lo establecido en las guías y las políticas de Uso Aceptable de la Información, Equipos y Servicios Computacionales.
38	Prestar dinero de forma particular con fines lucrativos o ser intermediarios de prestamistas informales con otros colaboradores.

8. Acciones correctivas y sanciones:

Las violaciones a los artículos citados conllevan a que el supervisor realice reunión en privado con el colaborador al momento de retroalimentarle sobre la falta, motivándolo a mejorar la conducta presentada, si aplica, e informarle de las consecuencias o retroalimentaciones, en caso de reincidencia (s) de la falta cometida, conforme a lo siguiente:

Tipo de falta	Primera ocurrencia	Segunda ocurrencia	Tercera ocurrencia
Leve	Retroalimentación verbal por parte del supervisor. Cada vez que el colaborador viole algún numeral distinto, se debe sostener una primera conversación antes de registrar la retroalimentación. No es necesaria la remisión de correo o informar a Capital Humano.	Retroalimentación escrita con copia al expediente del colaborador, utilizando el sistema establecido.	➤ Retroalimentación escrita con copia al expediente del colaborador, utilizando el sistema establecido. ➤ Incluir al colaborador en el Programa Orientado a la Mejora de la Disciplina, de Capital Humano.
Grave	➤ Retroalimentación escrita con copia al expediente del colaborador, utilizando el sistema establecido. ➤ Exclusión de promoción por un año, a partir de la fecha del registro de la retroalimentación en el sistema establecido.	➤ Retroalimentación escrita con copia al expediente del colaborador, utilizando el sistema establecido. ➤ Exclusión de promoción por dos años, a partir de la fecha del registro de la retroalimentación en el sistema. ➤ Incluir al colaborador en el Programa Orientado a la Mejora de la Disciplina, de la Vicepresidencia de Capital Humano.	La Vicepresidencia de Capital Humano debe evaluar el caso para desvinculación.
Muy Grave	Terminación del Contrato de Trabajo	No aplica	No aplica

El rango de tiempo para considerar una segunda o tercera ocurrencia es de tres (03) años a partir de la fecha de la primera retroalimentación registrada, esto indistintamente al tipo de falta cometida o al numeral violentado.

La retroalimentación debe colocarse en el sistema establecido al momento de la ocurrencia del evento, evitando registrar en una sola retroalimentación varios incidentes.

Las violaciones al Código de Ética y Conducta serán sancionadas acorde a la tipificación en este Manual de Normas Disciplinarias de la falta puntual cometida, en función de los resultados de las investigaciones pertinentes y en caso de que sea necesario, serán sometidas a evaluación por el Subcomité de Cumplimiento Ético.

En adición, se incluirán en este nivel de sanciones, otros hechos u omisiones que a juicio de la Vicepresidencia de Capital Humano o Subcomité de Cumplimiento Ético sean similares por su naturaleza.

9. Otras disposiciones

9.1 Otras faltas disciplinarias, no contenidas en este manual que resulten de investigaciones a violaciones de políticas, normas, procesos, reglas de negocios o referentes a climas laborales con impacto en las operaciones de la (s) Institución (es), se tramitarán a las instancias internas dispuestas para estos fines, según sea el caso, (Consejo de Directores, Subcomité de Cumplimiento Ético, Vicepresidencia de Cumplimiento y Vicepresidencia de Capital Humano, entre otros).

9.2 El sometimiento Judicial, será considerado como el recurso correccional más severo y se hará uso del mismo cuando el colaborador incurra en actos violatorios o conductas penalizadas por las leyes y cuyo nivel sancionador escape al control de las autoridades de la Institución.

10. Fuentes de consulta

- a) Ley 183-02 “Monetaria y Financiera”, artículos sobre el Secreto Bancario e Infracciones Cualitativas.
- b) Ley No. 155-17 Contra el Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- c) Ley No. 146-02, sobre Seguro y Fianzas en la República Dominicana (de las prohibiciones).
- d) Código de Trabajo de la República Dominicana.
- e) Guía de Ética para Accionistas, Directivos, Funcionarios y empleados de las Instituciones Financieras. Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.
- f) Código de Ética del Servidor Público.
- g) Instructivo para la Aplicación del Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios Financieros.
- h) Carta de Derechos y Deberes de los Usuarios de Productos y Servicios Financieros.

11. Histórico de actualizaciones

Versión	Fecha Elaboración/ Actualización	Detalles de las Elaboraciones/ Modificaciones	Referencia Aprobación
01	22/05/2009		Contraloría CON-03-0739-09, del 22/05/2009.
02	27/01/2010	➤ Incluir acciones en las faltas de notificaciones a la Dirección General de Recursos Humanos, sobre vacaciones, día puente, licencias u otras ausencias. ➤ Autorización del pago de dietas y/o refrigerios por encima de los montos establecidos. ➤ Informar a clientes, nombres y áreas de los empleados y funcionarios del Banco, que intervienen en las decisiones referentes al mal manejo de cuentas.	Contraloría CON-03-139-2010, 27/01/2010.
03	07/10/2011	Mejoras identificadas en los procedimientos de préstamos.	Contraloría CON-03-1518-11, 07/10/2011.
04	09/07/2012	Mejoras identificadas en las Acciones Correctivas y Sanciones y anexo e inclusión de dos falta graves.	Contraloría CON-03-1739-12, 9/07/2012.

05	11/01/2013	Atendiendo disposiciones de la Dirección General de Recursos Humanos, establecidas en Carta Circular DGRH-31 y la actualización del Manual de Procedimientos Control de Accesos y Uso de los Servicios Buró de Crédito.	Contraloría CON-03-0092-13, 11/01/2013.
06	Nov 2014		Contraloría, CONF-06-1581-14, 01/12/2014.
07	08/10/2015	Se incluyó la acción número 27, del Artículo 12 de Faltas Graves, "Violación del cobro de comisiones aprobadas Comité de Precios". Así como también se identificó en el Artículo 13 De las Acciones Correctivas y Sanciones	CNP-028-15
08	13/02/2018	➤ Cambio de término empleados por colaboradores, modificación de las secciones 1, 2, 4 y 5. ➤ Mejora de conceptos: faltas leves, graves y muy graves. ➤ Compilación en acápite común todas las sanciones. Inclusión de faltas graves núm. 16, 28, 34. ➤ Inclusión de la falta muy grave núm.9. ➤ Inclusión en sección acciones correctivas y sanciones, el medio por el cual se debe realizar la amonestación y sanciones. ➤ Inclusión sección núm.11, histórico de actualizaciones. En las faltas muy graves, fueron eliminadas las relativas a violación de políticas, procesos y reglas de negocios de la Institución.	Consejo de Directores, mediante vigesimosegunda resolución de fecha 13/febrero/2018.

09	28/08/2019	➤ Sustitución del término Grupo Reservas por Banco de Reservas y empresas Subsidiarias. ➤ Modificación definición punto 1 y punto 5. ➤ Modificación redacción de las faltas leves 8, 10,12 y 14. ➤ Inclusión faltas leves 18 y 19. ➤ Inclusión faltas graves 7,8 y 9. ➤ Modificación falta grave 23. ➤ Eliminación de la falta grave: 8. Imponer medidas disciplinarias sin causa justificada. ➤ Mejora en la redacción de las faltas muy graves 2,4,5 y 9. ➤ Inclusión de la falta muy grave siguiente: 3 Incurrir en actos de violencia, injuria o malos tratos contra sus compañeros de trabajo, clientes y público en general.	Consejo de Directores, mediante su trigésima primera resolución en sesión ordinaria convocada extraordinariamente el 28/08/2019.
10	10/11/2020	Inclusión de cambios relacionados a faltas derivadas de incumplimientos al Manual de Ciberseguridad, normativa para trabajo remoto, violación de la Ley 155-17, capacitaciones regulatorias y omisión de comprobantes de pago de beneficios.	Consejo de Directores, mediante Vigésimoséptima Resolución, del 10/11/2020.
11	13/09/2022	Actualización por modificaciones derivadas del Proyecto Gestión Cumplimiento Ético y Antisoborno, en adición a otras mejoras sugeridas por las unidades de Capital Humano y Auditoría.	Consejo de Directores, mediante Vigésimoséptima Resolución, del 13/09/2022..

12	14/03/2023	Inclusión de la falta muy grave siguiente: No informar oportunamente a Capital Humano las relaciones sentimentales que culminen en matrimonio, unión libre o hijos en común, acorde a lo establecido en el Código de ética y conducta del Banco de Reservas y Empresas subsidiarias.	Consejo de Directores, mediante Decimoctava Resolución, de fecha 14 de marzo del 2023
13	23/07/2024	Modificación numeral 35 de la sección Faltas muy graves, en atención a hallazgo de auditoría en informe DAO-0012-2023 ISS.3.	Consejo de Directores, mediante Vigésimonovena Resolución, de fecha 23 de julio del 2024.
14	12/11/2024	Modificaciones para considerar lo siguiente: ➤ Circular SB CSB-REG-202400007 Instructivo de aplicación del reglamento de protección al usuario de los productos y servicios financiero. ➤ Ajustes a requerimiento de la unidad de Capital Humano. ➤ Identificación de la unidad responsable de evaluar las solicitudes de exposición pública.	Consejo de Directores, mediante Vigésimosexta Resolución, de fecha 12 de noviembre del 2024.

15

28/04/2026

Solicitud recibida de la unidad organizacional Gerencia Clima y Experiencia del Colaborador, para considerar la Modificación del numeral 13 donde se considera Falta grave: incumplir en obligaciones financieras con el Banco y otras instituciones para casos que estén en penalidad, legal y castigado.

Consejo de Directores, mediante Trigésima Sexta Resolución, de fecha 28 de abril del 2026.