

# **CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL**



**CAJA DE CRÉDITO METROPOLITANA**



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN .....4
II. OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....4
a) Objetivo General..... 4
b) Objetivos Específicos..... 4
III. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....4
IV. DEFINICIONES.....5
a) Código..... 5
b) Ética ..... 5
V. MISIÓN, VISIÓN, Y VALORES INSTITUCIONALES .....5
a) Misión ..... 5
b) Visión..... 5
c) Valores Institucionales..... 5
VI. RELACIONES CON EL CLIENTE .....5
a) Conocimiento de los Clientes y del Negocio ..... 5
b) Calidad de la Información..... 6
c) Privacidad e Información Confidencial ..... 6
VII. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN .....6
a) Información Estratégica ..... 6
b) Trato no discriminatorio entre el personal y de ellos con los socios y clientes..... 7
c) Cuidado de los recursos bienes y la imagen institucional del nombre de la Entidad ..... 7
VIII. PRINCIPIOS ÉTICOS .....7
a) Anteponer los principios éticos al logro de las metas ..... 7
b) Honestidad y Sinceridad..... 8
c) Equidad ..... 8
d) Integridad en el uso de los Recursos de la Entidad..... 8
e) Responsabilidad ante la Sociedad y el Público en General..... 8
f) Integridad Profesional y Personal ..... 9
IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS ..... 9-10-11
X. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTITUTIVAS.....12
XI. NORMAS DE CONDUCTA .....13
a) Relaciones con los Accionistas y/o Socios ..... 13
b) Relaciones en el Ambiente de Trabajo..... 13
c) Relaciones con el Sector Público ..... 13
d) Relaciones con los Proveedores..... 13



e) Relación con los Competidores.....	14
f) Relaciones con el Mercado.....	14
g) Resumen de Conductas Prohibidas.....	14-15
<b>XII. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA .....</b>	<b>15-16</b>
<b>XIII. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.....</b>	<b>16</b>
<b>XIV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....</b>	<b>16-17</b>
<b>XV. SANCIONES.....</b>	<b>17</b>

## I. INTRODUCCIÓN

La Caja de Crédito Metropolitana como ente del sector financiero es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus acciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la comunidad hacia la Entidad y sus funcionarios, al reconocer que estos no solamente cumplen y hacen cumplir la ley, sino que también son ejemplo de moralidad en todas sus actuaciones.

Este Código de Ética es la retroalimentación de la Misión, Visión, Valores Institucionales y atributos de la cultura organizacional de la Entidad, el cual debe ser, por excelencia, la guía de actuación para la administración Superior y todo el personal, con el objetivo primordial de velar por la conservación de la calidad moral de los mismos, especialmente aquellos que desempeñan cargos relacionados con la atención al cliente, recepción de dinero y control de información, a fin de evitar conflictos de interés en el ejercicio de sus funciones o que en su defecto contribuya al debilitamiento de la gestión del negocio.

Para nuestros agentes de supervisión, contratistas y proveedores, este Código constituye el marco Ético de nuestra mutua relación. Además, para nuestros socios, clientes y usuarios en general, este Código representa la guía en la que se evaluará el comportamiento de los integrantes de la entidad

Por tanto, es nuestra responsabilidad dar a conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo y practicar sus proposiciones. Estando conscientes de hacerlo cumplir y finalmente, someternos a las consecuencias de su trasgresión, de esta manera cumplimos con las disposiciones de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, Normativas de Control Interno y principalmente aplicación del Gobierno Corporativo.

## II.) OBJETIVOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

### a) Objetivo General:

- Contar con un Código de Ética Institucional debidamente aprobado por Junta Directiva.

### b) Objetivos Específicos:

- Velar por la conservación de la más elevada calidad moral de los colaboradores a todos los niveles de la organización.
- Seleccionar cuidadosamente al personal que formará parte de la organización.
- Vigilar la conducta de los colaboradores, principalmente en el desempeño de la gestión del negocio.

## III.) ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El presente Código proporciona los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de Áreas y demás personal de la entidad, debiendo observar en el desarrollo de sus funciones a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero, Activos y su Reglamento.



#### IV) DEFINICIONES

- a) **Código:** Recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, técnicas y profesionales internas y externas de la entidad
- b) **Ética:** Es la suma de valores y principios en los que un individuo confía para guiar su conducta. Por ello, la ética implica un autocontrol. Esencialmente la ética provee al individuo de un soporte y una estructura para acciones basadas en un pensamiento informado y razonado.

#### V. MISIÓN, VISIÓN, Y VALORES INSTITUCIONALES

a) **Misión:**

Somos soluciones financieras innovadoras, especializados en la micro y pequeña empresa, comprometidos con la calidad en el servicio al cliente; a través de relaciones permanentes de negocios para el logro de la solidez empresarial de nuestros socios.

b) **Visión:**

Ser líder en soluciones financieras, con especialización en la micro y pequeña empresa a nivel nacional, con responsabilidad social.

c) **Valores Institucionales:**

Los valores son los principios que guían nuestros comportamientos. Por esta razón se debe tener presente nuestras formas de desarrollarnos como institución financiera, para mostrar una imagen veraz y sólida a todos nuestros socios y clientes. La Entidad, a través del equipo de reflexión, conserva los siguientes valores:

- 1.**Lealtad.** Somos fieles al compromiso de realizar una gestión, basada en el respeto de nuestras normas principios y valores; para beneficio mutuo de Socios y Clientes.
- 2.**Transparencia.** Claridad en la divulgación de información y apertura en nuestras acciones, generando un ambiente de confianza a Clientes, Socios y Proveedores.
- 3.**Orientación al cliente.** Somos un equipo de trabajo comprometido en brindar soluciones ágiles y oportunas, para construir una relación permanente de negocios con nuestros Clientes.
- 4.**Innovación.** Iniciativa y creatividad en la búsqueda de la mejora continua de los procesos de gestión, para ofrecer soluciones innovadoras a nuestro segmento de mercado.
- 5.**Disciplina.** Actuamos con perseverancia, rigor y dedicación para cumplir los objetivos de nuestra Entidad, en el marco de la ley y las mejores prácticas.

#### VI. RELACIONES CON EL CLIENTE

a) **Conocimiento de los Clientes y del Negocio**



El personal que se desempeñe en vinculación directa con socios y clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con la Entidad y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, conocer la información necesaria para ofrecerles productos y servicios de la Entidad más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención.

En los negocios con socios y clientes, el empleado cuidará de atender con especial consideración las condiciones de riesgo y rentabilidad de la Entidad.

#### **b) Calidad de la Información**

En el proceso de establecer negocios para la Entidad el personal cuidará la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporcionan y reciben.

#### **c) Privacidad e Información Confidencial**

La información personal y financiera de los socios y clientes, será motivo de especial reserva y confidencialidad en su manejo, para dar cumplimiento a las normas sobre secreto y reserva de la misma y ofrecer al socio y cliente seguridad y confianza en su relación con la Entidad, la cual está reservada única y exclusivamente para la Administración, los Agentes de Supervisión y Control, Apoderados Legales y Gestores de Recuperación, cuando aplique.

Asimismo, es de estricta confidencialidad la información personal y financiera de los funcionarios y Junta Directiva, la cual está reservada única y exclusivamente para la Administración, los Agentes de Supervisión y Control, cuando aplique.

### **VII. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN**

#### **a) Información Estratégica**

El personal no comunicará a los socios y clientes, ni al público en general por ningún motivo, información reservada de la Entidad, que no esté relacionada específicamente con el negocio proveniente de una relación contractual.

Para proporcionar cualquier información diferente de aquella que está disponible al público en general, el interesado deberá seguir los procedimientos ya establecidos por medio de sus superiores a las personas autorizadas a proporcionarlo.

La información estratégica es reservada y no está permitido darla a conocer a terceros bajo ninguna circunstancia. Las jefaturas respectivas cuidarán que el personal a su cargo cumpla a cabalidad las instrucciones que sobre este particular imparta la Entidad y resolverán las dudas que surjan en su aplicación.

Se entiende por información estratégica y reservada, cualquiera que no esté revelada al mercado y que le otorgue a la Entidad cierta ventaja sobre sus competidores, o cuyo conocimiento por terceros se traduzca, real o potencialmente, en una pérdida para la institución, ya sea su patrimonio, confianza o solvencia.

**b) Trato no discriminatorio entre el personal y de ellos con los socios y clientes**

La entidad no discrimina en razón de edad, sexo, color, ideología, religión, o condición, ni admite en su personal actuaciones que puedan afectar derechos personales.

En las relaciones internas de trabajo como con los socios y clientes, el personal usará un trato cordial, amable, imparcial, y cortés; el trato entre compañeros de labores se considerará el debido respeto, ya que ello facilita un buen ambiente laboral y mejora las condiciones en que se prestan los servicios a los socios y clientes.

**c) Cuidado de los recursos bienes y la imagen institucional del nombre de la Entidad**

El personal cuidará los recursos y la imagen institucional, el cual será responsabilidad de toda la organización, con el fin primordial de mantener el valor y la utilidad de los bienes en el tiempo, especialmente todos los que el colaborador reciba para el desempeño de sus funciones.

**LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y LA FINANCIACION A LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCION MASIVA.**

La Entidad establecerá acciones, medidas y procedimientos requeridos por las leyes, reglamento, instructivo y normas internas en materia de prevención contra el LDA/FT/FPADM.

Todos los personales de la Entidad, sin importar su nivel jerárquico deben conocer, comprender, desarrollar y cumplir las políticas de prevención de LDA/FT, apegadas adecuadamente a la “Política Conozca a su Cliente” y además el deber de:

- a) Informar al Oficial de Cumplimiento toda operación de su conocimiento que resulte inusual o sospechosa, con los documentos que respalden la transacción (siguiendo el procedimiento para informar transacciones sospechosas).
- b) Mantener la estricta reserva y confidencialidad con relación aquellos casos que resulten en la operatividad y estos hayan sido reportados al Oficial de Cumplimiento para su análisis.
- c) Los casos que hayan sido reportados al Oficial de Cumplimiento deberán ser analizados en conjunto con el Comité de Cumplimiento para tomar las decisiones pertinentes. Dada la naturaleza de las actividades financieras que emplea esta actividad ilegal, es posible que se pretenda utilizar a la Entidad en operaciones ilícitas con la ley, contrariando la voluntad de la Entidad y poniendo en riesgo su credibilidad, seriedad y estabilidad.

**LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS, EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACION A LA PROLIFERACION DE ARMAS DE DESTRUCCION MASIVA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS, Y PREVENIRLO CONTROLARLO, DETECTARLO ES NUESTRO DEBER.**

**VIII. PRINCIPIOS ÉTICOS**

Dentro de los principales postulados éticos que deben distinguir al personal de la Entidad, se encuentran los siguientes:

**a) Anteponer los principios éticos al logro de las metas**

Este principio establece que todo el personal que efectúa operaciones con los socios o clientes a través de la Entidad, no debe permitir ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directamente de los mismos.

#### **b) Honestidad y Sinceridad**

En este principio se garantiza que las personas que nos rodean tengan la confianza y seguridad de nuestras actuaciones.

Para cumplir con este principio es esencial una completa sinceridad con todos los funcionarios, esperando de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales o potenciales que en un momento dado se den o estén por ocurrir. Para no violar el principio de honestidad y sinceridad es necesario observar las siguientes condiciones:

1. Ningún funcionario de la Entidad, puede ofrecer o recibir gratificación personal, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir en un negocio o compromiso que involucre a la institución.
2. No se deben adquirir compromisos que comprometan a la Entidad sin la debida autorización previa. Todos los compromisos se deben expresar claramente.
3. Los reportes de gastos deben ser presentados oportuna y exactamente.
4. Se debe cumplir personalmente con todos los procedimientos y controles de las instituciones, como también con los requerimientos de seguridad para la información.
5. Cuando tenga conocimiento de cualquier operación cuestionable o posiblemente ilegal que afecta a la entidad, se debe informar oportunamente sobre estas acciones.

#### **c) Equidad**

Todas las actividades de los empleados de la entidad, se deben basar en el comportamiento con una justicia total y en el respeto mutuo en las relaciones con los clientes, con los competidores y con las múltiples instituciones con las cuales se interactúan con respeto, consideración y comprensión.

#### **d) Integridad en el uso de los Recursos de la Entidad**

Este principio establece que los recursos se deben tratar como activos de gran valor, incluyendo el nombre de cada quien, y no usarlos de manera que puedan ser interpretados como imprudentes, impropios o para beneficio personal.

El uso de la información y los recursos destinados al proceso y conservación de información debe ajustarse completamente a las normas externas e internas, incluidos lo relacionado con la utilización exclusiva del sistema informático que legalmente haya adquirido la Entidad.

Los servicios externos que requiera la institución deben escogerse a partir de la calidad de los mismos o la competitividad sus tarifas de acuerdo a las políticas de la Entidad.

La competencia por negocios estará basada en la calidad y precio de los servicios ofrecidos por la Entidad y el beneficio en general que reciban los socios y clientes. No se debe participar en ningún pago o clase de arreglo que viole este principio.

#### **e) Responsabilidad ante la Sociedad y el Público en General**

La Entidad debe dar importancia a la Responsabilidad Social y Empresarial como empresa comprometida en el desarrollo económico y social en que actúa velando por los intereses de sus socios y clientes, sometiendo su conducta, a la prudencia, discreción, rentabilidad, calidad, pertenencia y colaboración.

Es necesario que todas las personas que pertenecen a la Entidad observen los más altos estándares de conducta, tomando en consideración los siguientes aspectos:

1. Se debe abstener de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
2. Se debe abstener de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
3. No poseer antecedentes penales relacionadas con delitos contra la vida, el patrimonio y la seguridad pública.
4. Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
5. Deberá atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Cuando exista un desacato de las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración de la Entidad podrá desvincularse de la relación contractual con el colaborador, con el objetivo de darle fiel cumplimiento al presente Código, sin incurrir en ninguna responsabilidad legal o civil.

#### **f) Integridad Profesional y Personal**

Los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de Áreas, y demás, personal, sujetos al presente Código, deben emplear en el ejercicio de sus funciones la actitud de personas honradas de carácter íntegro, en relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios.

Asimismo, los miembros de Junta Directiva deben tomar en cuenta que para ser Director de la Entidad existen algunas inhabilidades que se señalan en las leyes aplicables y los requisitos contenidos en el Pacto Social y Estatutos. Además, deberá requerirse de los miembros de la Junta Directiva buena reputación, competencia profesional, experiencia suficiente y disponibilidad de tiempo para su cargo.

De igual forma se debe velar por el cumplimiento al Secreto Bancario con el fin de proteger la información financiera de la Entidad, así como la de sus socios y clientes, la cual debe considerarse como información clasificada para uso institucional y de los Entes de Fiscalización al ser requerido.

La integridad se basa en los siguientes preceptos:

1. La conducción de los negocios se hará bajos los preceptos de lealtad, claridad, precisión, seriedad, y cumplimiento de los clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Entidad.
2. La observancia de la debida diligencia en el desempeño de las funciones encomendadas al cumplimiento de las normas y manuales que rigen la operatividad de la institución.
3. El cumplimiento de proporcionar a los socios y clientes; información clara, oportuna y un debido acompañamiento durante su relación contractual con la Entidad.
4. Evitar en todo momento las situaciones que puedan generar conflictos de interés, a fin de asegurar un trato equitativo a todos los socios y clientes.

### **IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

Se entiende por conflicto de interés, toda situación de interferencia en las cuales una persona pueda sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que el mismo tome frente a distintas alternativas

de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

El término, hace relación a una situación en la que tiene lugar la pretensión de uno de los interesados de obtener una ventaja moral o material, frente a la resistencia de otro.

Se podrían identificar entonces, como elementos de un conflicto de interés:

- a. Una interferencia entre esferas de interés.
- b. Varias alternativas de conducta dependiente de una decisión propia.
- c. Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero.
- d. Omisión de un deber legal, contractual o moral.

Los conflictos de intereses generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las buenas relaciones de los negocios de la Entidad, por ende, los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración legal.

Los conflictos de interés pueden tener diversas causas y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de interés divergentes, como los puede haber en una relación comercial. Por lo tanto, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar.

En consecuencia, haciendo uso de algunas prescripciones legales y de la experiencia, se ha procedido a establecer algunas prácticas prohibidas con miras a evitar los conflictos de interés, bajo el entendido de que no comprenden todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente preventivo; y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que a continuación se formulan:

1. Con miras a conservar la confianza y seguridad del público, que son los fundamentos de una sana actividad financiera; la honestidad, y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, serán los patrones que rijan la conducta del personal de la Institución a todos los niveles dentro y fuera de ella.
2. La actividad de los funcionarios se sujetará a la estricta observancia de la Ley, a las regulaciones, políticas y controles internos de la Institución, así como el deber de lealtad que se debe tener para con los socios y clientes, competidores y el público en general.
3. Siempre que algún funcionario, considere que se encuentra incurso en un conflicto de interés, diferente de los expresamente mencionados en este documento, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar a su jefe inmediato. En caso de tomar alguna decisión deberá anteponer su obligación de lealtad a su interés propio.
4. Los socios y clientes actuales y potenciales, así como a todas aquellas personas a quienes se sirve, serán tratados todos con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. Para la institución, la atención esmerada y el servicio al cliente deben ser presupuestos de operación y norma general de conducta y nunca representarán un privilegio derivado de consideraciones comerciales o de preferencia personal, ni mucho menos la contraprestación por reciprocidades o algún tipo de remuneración indebida.
5. A nivel interno los funcionarios están obligados a salvaguardar las políticas de la Entidad para el otorgamiento de crédito, abonos a capital por obligaciones, entre otros, especialmente cuando los mismos se encuentren en cabeza de los funcionarios o de sus parientes o de sus empresas. En ningún caso los funcionarios tomaran decisiones respecto de obligaciones que aquellos o sus parientes o sus empresas tengan o deseen tener para con la Entidad.
6. Los administradores evitaban toda operación que pueda generar conflicto de interés.

7. Los funcionarios se abstendrán de utilizar información privilegiada que reposa en la Entidad en la cual labora o que conozcan con ocasión de sus funciones para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo este determinado por tal información.
8. Siempre que el funcionario de cualquier rango se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o a un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
9. Todo acto violatorio de la Ley y/o los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, aun en el caso de los que hayan realizado en cumplimiento de órdenes y/o autorizaciones expresas de sus superiores. En este evento, tales personas estarán sujetas a las correspondientes sanciones disciplinarias.
10. Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de la situación concreta. Los funcionarios deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el Manual son generadores de conflictos de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar a su superior que no sucede tal cosa.
11. En la Entidad en que haya lugar a ello, los funcionarios que tengan participación directa o indirecta en la mesa de dinero de la misma, tienen un especial deber de lealtad para con la Entidad, por ende deben abstenerse de realizar actividades que generen un conflicto entre los intereses propios y los de la Entidad en la cual laboran.
12. En razón a que las prácticas originadoras de conflictos de interés son múltiples, es deber de los funcionarios atender las definiciones y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia.

#### X. CONFLICTO DE INTERÉS ENTRE PARTES RELACIONADAS

Con el fin de no crear conflicto de intereses en el desempeño de las funciones de los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de áreas y demás personal, quedan sujetos a la observación del presente código las siguientes prohibiciones:

1. Contratar empleados dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
2. Otorgar o conceder privilegios a empleados o funcionarios que violen el principio De equidad.
3. Contratar servicios a parientes dentro de los grados antes mencionados, sin que exista una cotización de mercado que se ajuste a los principios de la oferta y la demanda y a los intereses de la entidad.
4. Aprovecharse del cargo para acosar sexualmente a empleados, violando los principios éticos y morales.
5. En caso de tener contratado personal que sean parientes de funcionarios o ejecutivos, que estos no afecten el clima organizacional de la Entidad, ni dentro ni fuera de la misma.

## XI. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTITUTIVAS

La actuación de la Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de Áreas y demás personal de la Entidad están íntimamente ligada con la confianza pública y por lo tanto deberán enmarcarse en los principios de buena fe, lealtad, honestidad, imparcialidad e integridad con el fin de garantizar la transparencia y seguridad, estableciendo en todo momento una independencia entre los diferentes departamentos existentes, negocios, contabilidad, auditoría interna, operaciones y riesgo.

La selección y contratación de ejecutivos y de empleados se realizará bajo los criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño de las actividades encomendadas, deberá tener pleno conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y Activos, su Reglamento y todas las demás normas y leyes que regulen esta materia.

La Entidad desarrollará medidas de control interno adecuadas y suficientes para evitar, que los bienes y derechos patrimoniales de sí misma e información privilegiada sea utilizada sin su consentimiento y conocimiento, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas, transacciones y fondos vinculados con las mismas; se someterán a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse bajo la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen los socios y clientes sobre las características de los productos y servicios que la Entidad promueva, sin ocultar riesgos, comisiones y otros costos.
- b) Mantener solvente sus obligaciones de carácter económico, sea con instituciones o particulares.
- c) Hacer del conocimiento de sus superiores, a la brevedad posible, cualquier situación que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más socios y clientes, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.
- d) Evitar difundir información de interés para la Entidad, que excedan los límites autorizados.
- e) Intervenir en cualquier negocio con los socios y clientes, en el que exista o pueda existir conflictos de interés, impidiendo el desempeño de sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva. Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos de intereses deberán ser reportados a la brevedad posible al jefe inmediato superior.
- f) Velar por los intereses de la Entidad y colaborar en todo momento en la consecución de los objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan.
- g) Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- h) Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezcan, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de la institución para la cual se trabaja, supera a los de la competencia, tales como precio, calidad o cualquier valor agregado del servicio.
- i) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.
- j) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que estos requieren para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizar o proporcionar información falsa o engañosa.
- k) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

## XII. NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de áreas y demás personal deberán adoptar en las relaciones con los clientes, compañeros de trabajo, proveedores, accionistas, instituciones gubernamentales, competidores, y otros, basados en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses en concordancia con los objetivos del desarrollo y rentabilidad de la institución, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores y fiscalizadores de la Caja. Se debe brindar una atención a los clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá tener una respuesta, aun cuando fueran negativas a sus solicitudes, en forma adecuada y dentro del plazo esperado por el mismo.

Las normas de actuación estarán enmarcadas en los siguientes extractos:

### a) Relaciones con los Accionistas y/o Socios

Las relaciones con los accionistas y socios se deberán basar en la comunicación, clara, transparente y oportuna de información, que les permita acompañar las actividades y el desempeño de la institución, así como la búsqueda de resultados que produzcan impactos positivos en el valor de mercado de la misma.

### b) Relaciones en el Ambiente de Trabajo

Las relaciones en el ámbito de trabajo se deben enmarcar por la cortesía y respeto con espíritu de colaboración para fomentar en equipos de trabajo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores de la institución. Al desempeñar una función de supervisión, jefatura o gerencia, se debe tener en mente que sus empleados lo tomaran como ejemplo. Sus acciones, por lo tanto, deberán contribuir a formar un modelo de conducta para su equipo, no se admite el uso del cargo para solicitar favores o servicios personales a los subordinados.

Es fundamental reconocer el mérito de cada uno y fomentar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existente, según las características, cualidades y contribuciones de cada funcionario. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada apenas en las relaciones personales.

### c) Relaciones con el Sector Público

Se debe observar los más elevados estándares de honestidad e integridad en todos los contactos con las instituciones públicas, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia. Abstenerse de manifestar opinión sobre actos o actitudes de funcionarios públicos, al defender los intereses de la institución, se deberá actuar con confianza en los estándares de actuación de nuestra Entidad y observar siempre los más elevados principios y respeto a las leyes y normas vigentes.

### d) Relaciones con los Proveedores

La elección y contratación de los proveedores de recursos, bienes y servicios, siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la empresa, debiendo ser conducida por medio de procesos predeterminados, tales como competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo beneficio para la Entidad. Se deberá evitar hacer negocios con proveedores de dudosa reputación.

### **e) Relación con los Competidores**

La competencia leal deberá ser el elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras instituciones del mercado financiero, nuestra competitividad deberá estar basada en este principio.

La Entidad deberá observar una conducta leal e íntegra frente a sus homólogos, por lo tanto, queda prohibido todo lo que implique competencia desleal, así como aquellos que atenten contra la ética comercial de las instituciones.

No se deberá hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de los mismos. Se deberá tratar a las demás instituciones financieras con el mismo respeto con que la Entidad espera ser tratada.

Se prohíbe suministrar a la competencia información que pertenece a la Entidad, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente están obligadas las instituciones.

### **f) Relaciones con el Mercado**

La Entidad deberá suministrar al público la mayor información que les permita adecuada orientación, respecto de sus operaciones con el mismo, así como protegerlos contra fraudes, engaños, prácticas ilícitas y en general, todos los usos y sanas prácticas del mercado, en la medida que fuere posible.

Se entiende como actos contrarios y sanas prácticas del mercado los siguientes:

1. Provocar movimientos no congruentes con la realidad o naturaleza de las tasas de interés de los préstamos y depósitos del mercado en que interactúan.
2. Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en las tasas de interés.
3. Difundir rumores alarmistas o tendenciosos, basados en la información sobre la que no se tienen suficientes datos.
4. Divulgar información falsa, con el fin de influir en la demanda de servicios de la Entidad.

### **g) Resumen de Conductas Prohibidas:**

1. Usar su cargo, función o información para influir sobre negocios o asuntos de la Caja de Crédito con el fin de favorecer a intereses propios o particulares.
2. Aceptar u ofrecer en forma directa favores, regalos de carácter personal, que puedan influir en las decisiones, para facilitar negocios o beneficiar a terceras personas.
3. Usar para fines particulares o transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías y otras informaciones que pertenezcan a la Caja de Crédito.
4. Hacer publicidad personal en nombre de la Caja de Crédito, sin estar autorizado o calificado para ello previamente por una autoridad competente de la institución.
5. Usar equipo y otros recursos de la Caja de Crédito para fines particulares no autorizados.
6. Proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes a: Personas ajenas a la institución, distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes y Funcionarios y empleados de la propia Institución cuando de acuerdo con los manuales internos dichas personas no deban tener acceso a lo referido.

7. Comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los funcionarios y empleados de la institución.
8. Usar equipo y otros recursos de la Institución para fines particulares.
9. Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Caja de Crédito.

### **XIII. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.**

Es obligación de la Entidad, para con sus clientes y socios presentar los servicios con profesionalismo, eficiencia y diligencia, teniendo como objetivo la protección de los intereses de los clientes, los cuales deberán prevalecer siempre sobre los intereses de la entidad, sus administradores, empleados y demás personal vinculado.

La entidad debe mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos en que se soliciten sus servicios, informar por escrito al solicitante de nuestros servicios, si este lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiere denegado nuestros servicios. La entidad en relación a sus clientes, debe observar en especial las siguientes obligaciones:

- a) Guardar reserva respecto de información personal o transacciones que se realizan en relación con los servicios que prestamos, salvo que exista una autorización escrita del socio.
- b) Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error, a las partes contratantes.
- c) Revelar al cliente la información sobre la cual no tenga deber de reserva y este obligado a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación, e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia sobreviviente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- d) Abstenerse de suministrar información de un tercero que no tiene derecho a recibirla o con base a dicha información aconsejar de manera errónea al cliente.
- e) Informar al cliente de cualquier situación generadora de conflicto de interés al cliente, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiera lugar, obteniendo las respectivas autorizaciones de conformidad con las disposiciones legales o reglamentos.
- f) Suministrar su mejor consejo para el correcto desarrollo de la colocación de un crédito o la apertura de un depósito.
- g) Abstenerse de comentar debilidades de otras entidades, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.
- h) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan derivar de un claro riesgo de pérdida para el cliente.
- i) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a toma de decisiones distinta a la que hubiera tomado, si se hubiere presentado la información correcta.
- j) Abstenerse de solicitar pagos adicionales a los clientes por servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración de la entidad.

- k) Abstenerse de recibir pagos de los clientes por haber efectuado el servicio de promoción y colocación de préstamos o negociación de tasas de interés para los depósitos captados.

#### **XIV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.**

La entidad debe administrar los fondos provenientes de depósitos de los socios, con diligencia exclusiva de acuerdo a las Normas, Instructivos y Manuales autorizados por los entes supervisores y fiscalizadores correspondientes.

Así mismo en las labores de administración de los depósitos, está prohibido lo siguiente:

- a) Proporcionar información errónea a los clientes sobre las operaciones de los depósitos.
- b) Llevar a cabo prácticas desiguales o discriminatorias con los depositantes, de acuerdo a criterios subjetivos o monetarios.
- c) Permitir que personas inescrupulosas utilicen las operaciones para lavar dinero proveniente de actividades ilícitas.
- d) Alterar maliciosamente las tasas de interés por encima de los márgenes establecidos por la Junta Directiva para favorecer a clientes determinados, en detrimento de otros.

#### **XIV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.**

Las operaciones de crédito deben de realizarse con lealtad, claridad, transparencia, seriedad y cumplimiento, para clientes y/o socios.

Así mismo se mantendrán los suficientes controles e instrumentos en esta área, con el fin de brindar la dedicación exclusiva al logro de las políticas establecidas por la Junta Directiva.

Cuando se efectúen operaciones de colocación de préstamos, se mantendrá un estricto cumplimiento a las Normas y Reglamentos establecidos y se contemplará dentro de las Normas de conducta a seguir como mínimo las siguientes:

- a) Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión de que este tome.
- b) No se deberá promover el sobre endeudamiento del cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.
- c) Deberá indicarse claramente al cliente los cobros de los que será sujeto, así como la forma en que su crédito debe ser administrado.
- d) Abstenerse de promover la evasión de sus responsabilidades entre los clientes, así como de facilitarles la aprobación de créditos, mediante la presentación de documentación falsa e inconsistente.
- e) No se debe tramitar créditos a personas que se encuentran calificadas en categorías “D” y “E”, dentro del sistema financiero, a menos que estas sean clientes de la entidad y que previamente sea



autorizado su trámite por la administración, debiendo observar las reservas de saneamiento que se derive de tal operación.

- f) No se debe permitir que el cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.
- g) No se debe permitir que el cliente presente documentación falsa para tramitar su crédito o para amparar las garantías presentadas.
- h) No se debe permitir que se alteren los resultados de un peritaje de las garantías presentadas.
- i) No se debe conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% del fondo patrimonial de la entidad con una misma persona natural o jurídica.

## XV. SANCIONES

Cualquier funcionario en todos los niveles, que incumplan de manera total o parcial a lo dispuesto en el presente Código de Ética, será sujeto de sanciones administrativas y penales según lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, Políticas Internas y demás leyes relacionadas.

Se considerarán sanciones administrativas, penales, verbales y escritas de las cuales las más graves podrán incurrir hasta la desvinculación de la relación contractual con el personal sin perjuicio de la responsabilidad legal o civil.