

CODIGO DE ETICA INSTITUCIONAL

***CAJA DE CREDITO Y AHORRO DE SAN
JUAN OPICO, SOCIEDAD COOPERATIVA
DE R.L DE C.V***

Versión 6

CONTENIDO

I.	OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ETICA	3
II.	ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	3
III.	DEFINICIONES.....	3
IV.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	3
V.	RELACIONES CON EL CLIENTE.....	4
VI.	INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN.....	4
VII.	LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO	5
VIII.	PRINCIPIOS ÉTICOS.....	5
IX.	RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.....	7
X.	INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL.....	7
XI.	DISPOSICIONES GENERALES	8
XII.	POLITICA PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS, NORMAS DE CONDUCTA Y OPERACIONES VINCULADAS	9
XIII.	NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	14
XIV.	NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.	15
XV.	NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....	15
XVI.	DISPOSICIONES OPERATIVAS	16
XVII.	PROGRAMAS DE CAPACITACION	16
XVIII.	CUMPLIMIENTO	17
XIX.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.	17
XX.	OTRAS DISPOSICIONES.....	17
XXI.	HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.....	17

CÓDIGO DE ÉTICA INSTITUCIONAL

I. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ETICA.

El objetivo de este documento es brindar a la Junta Directiva, Gerencia General, Jefe de Negocios, Jefe Financiero, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gestor de Riesgos y demás personal, un instrumento que guíe el desempeño moral y profesional de los mismos.

II. 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, Jefe de Negocios, Jefe Financiero, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gestor de Riesgos y demás personal de la Caja deben practicar, debiendo observar en el desarrollo de sus funciones su comportamiento a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.

III. DEFINICIONES.

Código:

Es la recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, técnicas y profesionales internas y externas de la entidad.

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.

IV. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.

a) Misión:

"Somos una empresa financiera sólida 100% salvadoreña perteneciente al SISTEMA FEDECREDITO, con visión de crecimiento, dedicada a la prestación de productos y servicios financieros de calidad a la micro, pequeña empresa y sector laboral con un equipo humano altamente capacitado"

b) Visión:

"Ser una empresa eficiente, competitiva y rentable, en la prestación de productos y servicios financieros en búsqueda del desarrollo económico y social de nuestros socios, clientes y empleados".

c) Valores Institucionales:

Integridad: Somos personas honestas, transparentes en la atención de los clientes, con responsabilidad de nuestros actos y trabajo, donde se le da una alta ponderación a la comunicación de procesos, trámites y cumplimiento de las leyes, de forma disciplinada.

Servicio al Cliente con Calidad y Calidez: Brindar un servicio agradable a nuestros clientes, de

forma ágil y oportuna en la medida del cumplimiento de los procesos, tomando en cuenta una relación cordial de largo plazo con empatía hacia el cliente y la Caja.

Compromiso: el personal administrativo, operativo y directivo de la Caja desarrolla un trabajo con calidad y calidez humana, comprometiéndose en el logro de los objetivos institucionales y con un alto grado de fidelidad a nuestros clientes y nuestra institución.

V. RELACIONES CON EL CLIENTE

a) Conocimiento de los clientes y del negocio.

Los empleados que se desempeñen en vinculación directa con 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 Caja y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios más adecuados a sus necesidades, con la mejor calidad de atención.

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

b) Calidad de la información.

En el proceso de establecer negocios para la Caja, los empleados cuidarán la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporcionan y reciben.

c) Privacidad e información confidencial.

La información personal y financiera de los clientes, será motivo de especial reserva y confidencialidad en su manejo, para dar cumplimiento a las normas sobre el secreto bancario y reserva de la misma y ofrecer al cliente seguridad y confianza en su relación con la Caja.

VI. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN

a) Información estratégica.

Los empleados no comunicarán a los socios, clientes y en general a ninguna persona, información de la Caja que no esté relacionada específicamente con el negocio de que se trate.

Para proporcionar cualquier información diferente de aquella que está disponible al público en general, seguirán los procedimientos establecidos en la normativa interna. El empleado podrá, oportunamente tramitar la solicitud en conocimiento de su superior jerárquico a fin de que sea la gerencia o el jefe correspondiente el que proporcione, la información que se esté solicitando.

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 Caja cierta ventaja sobre sus competidores, o cuyo conocimiento por terceros

se traduzca, real o potencialmente, en una pérdida, ya sea en su patrimonio, confianza o solvencia.

b) Trato no discriminatorio entre los empleados y de ellos con los socios y clientes.

La Caja no discrimina al ser humano 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, los empleados usaran un trato cordial, amable, imparcial y cortés y entre compañeros de labores consideraran además la adecuada confianza, ya que ello facilita un buen ambiente de trabajo y mejora las condiciones en que se prestan los servicios a los socios y clientes.

c) Cuidado de los bienes y del nombre de la Caja.

Los empleados cuidaran los bienes y el nombre de la Caja. El cuidado exigible es el requerido a fin de resguardar la imagen institucional y mantener el valor y utilidad de los bienes en el tiempo, en especial todos los que el empleado reciba para el desempeño de sus funciones encomendadas.

VII. LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

La Caja establecerá acciones, medidas y procedimientos requeridos por las leyes, reglamentos, instructivos y normas internas en materia de prevención de lavado de dinero, activos y financiamiento del terrorismo.

Todos los empleados y Junta Directiva de la Caja, sin importar su nivel jerárquico, deben conocer, comprender, desarrollar y cumplir las Políticas de prevención de LDA/FT, apegadas, adecuadamente al "Conocimiento del Cliente" y además el deber de:

- a) Informar al oficial de cumplimiento toda operación de su conocimiento que resulte inusual o sospechosa, con los correspondientes antecedentes. (siguiendo el procedimiento para informar de transacciones sospechosas).
- b) Mantener reserva y colaborar en relación con las acciones que se desarrollen en la materia. Las acciones deben regirse por criterios profesionales obviando en todo momento consideraciones personales.

Dada la naturaleza de las actividades financieras que emplea esta actividad ilegal, es posible que se pretenda utilizar a la Caja en operaciones ilícitas con la ley, contrariando su voluntad y poniendo en riesgo su credibilidad, seriedad y estabilidad.

LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS, Y PREVENIRLO ES NUESTRO DEBER.

VIII. PRINCIPIOS ÉTICOS.

Dentro de los principales postulados éticos que deben distinguir a un empleado de la Caja, se encuentran los siguientes:

1. Anteponer los principios éticos al logro de las metas.

Este principio establece que el empleado en las operaciones que efectúa con el socio o cliente de la Caja, no debe ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directamente de socios y clientes.

2. 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:

- a) Ningún empleado o funcionario de la Caja, puede ofrecer o recibir gratificación personal, regalías, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir en un negocio o compromiso que involucre a la institución.
- b) No se deben adquirir compromisos que comprometan a la Caja sin la debida autorización previa. Todos los compromisos se deben expresar claramente.
- c) Los reportes de gastos deben ser presentados oportuna y exactamente.
- d) Se debe cumplir personalmente con todos los procedimientos y controles de la Caja, como también con los requerimientos de seguridad para la información.
- e) Cuando se tenga conocimientos de cualquier operación cuestionable o posiblemente ilegal que afecta a la Caja, se debe informar oportunamente sobre estas acciones.

3. Equidad.

Todas las actividades de los empleados de la Caja, se deben basar en el compromiso 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.

4. Integridad en el uso de los recursos de La Caja.

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 de 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 Caja.

Los servicios externos que requiera la Caja deben escogerse a partir de la calidad de los mismos

por la competitividad de las tarifas de acuerdo con las políticas establecidas.

La competencia por negocios estará basada en la calidad y precio de los servicios ofrecidos por la Caja 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.

IX. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.

El accionar de la Caja debe estar enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y valorización del ser humano, en su privacidad individual y dignidad, se prohíbe cualquier actitud negativa motivada por prejuicios relativos al origen, grupo étnico, religión, preferencia política, sexo, color, edad, incapacidad física y cualquier otra forma de discriminación.

La Caja debe dar importancia a la responsabilidad social y empresarial como empresa comprometida con 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 Caja observen los más altos estándares de conducta, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- a) Se debe abstener de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b) Abstenerse de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- c) No poseer antecedentes penales relacionadas con delitos con la vida, el patrimonio y la seguridad pública.
- d) Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e) 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 Caja podrá separar a dicha persona de su puesto de trabajo, con el objetivo de proteger la seguridad física y moral del resto del personal, sin ninguna responsabilidad legal o civil.

X. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL.

Los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gestor de riesgos y demás personal, sujetos al presente código, deben emplear en el ejercicio de sus funciones la actitud de personas honradas de carácter integro, en relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Caja, manteniendo confidencialidad sobre los negocios y las operaciones de la institución, así como sobre los negocios e informaciones de los socios y clientes. Es fundamental que las actitudes y el comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional y no coloquen en riesgo su seguridad financiera y patrimonial.

La integridad se basa en los siguientes preceptos:

1. La conducción de los negocios se hará bajo los preceptos de lealtad, claridad, precisión, seriedad y cumplimiento a los socios y clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Caja.
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 Caja.
3. El cumplimiento del deber de obtener y suministrar a los socios y clientes de manera clara y oportuna, toda la información relevante para la realización de sus transacciones, así como también proporcionar todo el apoyo necesario para llevar a feliz término las operaciones.
4. Evitar en todo momento las situaciones que puedan generar conflictos de interés, a fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los socios y clientes.
5. La Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas, Auditor Interno, Oficial de Cumplimiento, Gestor de Riesgos y demás personal, ajustarán su conducta en todo momento al espíritu de la ley, a los principios y a las disposiciones establecidas en el presente código.

XI. DISPOSICIONES GENERALES

La actuación de la Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas, Encargados de Área, y demás Personal de la Caja 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, administración, auditoría interna, oficialía de cumplimiento, tesorería, 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 de Activos, su Reglamento y de todas las demás normas y leyes que regulen esta materia.

La Caja 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; así mismo, se someterán a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen los socios y clientes sobre las características de los productos y servicios que la Caja 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 Caja, que excedan los límites autorizados.
- e) Intervenir en cualquier negocio con los socios y clientes, en el que exista o pueda existir conflicto 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 Caja y colaborar en todo momento en la consecución de sus 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 los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de la Caja 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 si el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

XII. POLÍTICA PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS, NORMAS DE CONDUCTA Y OPERACIONES VINCULADAS

Conflicto de interés, es 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 implica la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

Se puede identificar los siguientes elementos de un conflicto de intereses:

1. Una interferencia entre esferas de interés.
2. Varias alternativas de conducta dependiente de una decisión propia.
3. Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero.
4. Omisión de un deber legal, contractual o moral.

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

Se ha procedido a establecer prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los

conflictos de interés, como instrumento preventivo de las cuales se mencionan las siguientes pautas generales:

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 de los empleados de la Caja 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 Caja, así como el deber de lealtad que se debe tener para con los socios y clientes, competidores, compañeros y el público en general.
3. Siempre que un funcionario se considere que se encuentra en un conflicto de interés, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar a su jefe inmediato. En caso de tomar alguna decisión deberá anteponerse su obligación de lealtad a sus intereses propios.
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 trato preferencial.
5. En el ámbito interno los funcionarios están obligados a salvaguardar las políticas de la Caja 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. En ningún caso los funcionarios tomaran decisiones respecto de obligaciones que aquellos o sus parientes hasta en cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, tengan o deseen tener para con la Caja.
6. Los administradores evitarán toda operación que pueda generar conflicto de interés.
7. 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 de un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
8. Todo acto violatorio de la Ley y los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, aun en el caso de los que hayan realizado en cumplimiento de órdenes y autorizaciones de sus superiores. En este evento, tales personas estarán sujetas a acciones disciplinarias.
9. 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 presente Código, son generadores de conflictos de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar a su superior que no sucede tal cosa.
10. En razón de que los conflictos de intereses son múltiples, es deber de los funcionarios atender la definición 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 practica u operación que constituya su existencia.

a) 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, Jefaturas, 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 con miembros de Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas y Encargados de Áreas y demás personal.
 - a. Si un empleado mintiere en relación a su estatus de afinidad o consanguinidad previa a su contratación, esta será causal de despido, según lo establecido en el artículo 69 del Reglamento Interno de Trabajo.
 - b. El empleado que se encuentre en un estatus de gerencia, jefatura o encargado de área que omita la información de contratación de parientes en los grados establecidos como empleados de la Caja, será separado de su cargo, según lo establecido en el artículo 69 del Reglamento Interno de Trabajo.
 - c. Si un empleado es contratado y luego de dicho proceso resultase en una relación de afinidad, por el relacionamiento entre las personas, la institución mantendrá a los empleados en áreas que no representen un conflicto de interés entre ellos.
 - d. Las personas que se encuentran con grados de consanguinidad o afinidad a la fecha de esta modificación continuarán laborando en la institución.
2. Participar en la concesión de créditos (Ser el ejecutivo encargado o formar parte del comité resolutor), que estén relacionados con parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
3. Otorgar o conceder privilegios a empleados o funcionarios que violen el principio de equidad.
4. 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 Caja.
5. Aprovecharse del cargo para acosar sexualmente a empleados, violando los principios éticos y morales.

b) Conflicto de interés y manejo de información privilegiada.

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, incluyendo la que no se ha dado a conocer al público, existiendo deber para ello el mantenerla así.

Para evitar conflicto de interés en el manejo de la información privilegiada se hará bajos los principios de transparencia, reserva, utilización adecuada de la información, lealtad, profesionalismo y adecuación a la Ley.

Se prohíben las siguientes conductas en el manejo de la información privilegiada:

1. Usar su cargo, función o información para influir sobre negocios o asuntos de la Caja 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.
4. Hacer publicidad personal en nombre de la Caja, sin estar autorizado o calificado para ello previamente por una autoridad competente de la institución.
5. Usar equipo y otros recursos de la Caja para fines particulares no autorizados.
6. Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes a:
 - a) Personas ajenas a la Caja, distintas del mismo cliente y socio, sus beneficiarios o sus representantes.
 - b) Funcionarios y empleados de la propia Caja 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 Caja.
8. Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Caja.

NORMAS DE CONDUCTA Y OPERACIONES VINCULADAS

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas, Encargados de Áreas y demás personal deberán adoptar en las relaciones con los socios y 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 socios y clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá tener 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:

1. **Relaciones con los Socios Accionistas.**

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

2. 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 Caja.

Al desempeñar una función de supervisión, jefatura o gerencia, se debe tener en mente que sus empleados lo tomarán 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 colaboradores.

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 en las relaciones personales.

3. 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 Caja, se debe 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.

4. 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 Caja. Se deberá evitar hacer negocios con proveedores de dudosa reputación.

5. 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 Caja 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 Caja espera ser tratada.

Se prohíbe suministrar a la competencia información que pertenece a la Caja, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y

administrativamente están obligadas las instituciones.

6. Relaciones con el mercado.

La Caja 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:

- a) Provocar movimientos desordenados en las tasas de interés de los préstamos y depósitos del mercado en que interactúan.
- b) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en las tasas de interés.
- c) Difundir rumores alarmistas o tendenciosos, basados en la información sobre la que no se tienen suficientes datos.
- d) Divulgar información falsa, con el fin de influir en la demanda de servicios de la Caja.

XIII. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

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

La Caja 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 Caja en relación a sus socios y clientes, debe observar en especial las siguientes obligaciones:

- a) Guardar reserva respecto a la información personal o transacciones que se realizan en relación con los servicios que ofrecemos, 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 socio o cliente la información sobre la cual no tenga deber de reserva y esté obligado a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación, e informar al socio o 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 cualquier situación generadora de conflicto de interés al socio o 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 socios y clientes por servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración de la Caja.
- k) Abstenerse de recibir pagos de los socios y 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 Caja 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 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.

XV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

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

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 mínima las siguientes:

- a) Deberá asesorar al socio o 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 socio o cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.
- c) Deberá indicarse claramente al socio o 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 socios o 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 Socios o clientes de la Caja y que previamente sea autorizado su trámite por la administración, y/o que sea para la consolidación de deudas y el pago de las cuotas se efectúe por medio de orden de descuento, aceptada por una pagaduría reconocida o que demuestre una mejor situación financiera actual y que pueda otorgar garantías reales con suficiente cobertura de riesgo.
- f) No se debe permitir que el socio o cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.
- g) No se debe permitir que el socio o 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 10% del fondo patrimonial de la Caja con una misma persona natural o jurídica y el 5% del fondo patrimonial a personas relacionadas.

XVI. DISPOSICIONES OPERATIVAS

La Caja deberá proporcionar a todos los funcionarios y empleados, un ejemplar del presente código de ética, el mismo deberá ser leído por estos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido, al jefe inmediato superior.

XVII. PROGRAMAS DE CAPACITACION

La Caja desarrollará un programa de instrucción y capacitación necesaria para que los funcionarios y empleados estén en condiciones de cumplir lo establecido en las disposiciones referidas en el párrafo anterior.

La Caja impartirá a sus funcionarios y empleados los programas de capacitación que sean necesarios para mantenerlos actualizados en esta materia.

XVIII. CUMPLIMIENTO

Las infracciones a los preceptos contenidos en este código de ética, darán lugar a las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo, según aplique, incluyendo la rescisión de la relación laboral. Cuando proceda, se informará a las autoridades competentes sobre infracciones a estos preceptos que, a su vez, impliquen infracciones a disposiciones legales, a fin de que se proceda en consecuencia.

XIX. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.

Con el objetivo de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente código de ética, La Caja, realizará los esfuerzos necesarios y pertinentes para promover una cultura y un sistema de control interno.

Sin embargo, en el incumplimiento, a lo previamente establecido se procederá a imponer las medidas administrativas y sanciones correspondientes. En este caso corresponderá a la Gerencia General evaluar las condiciones y circunstancias de la información para determinar la gravedad del hecho y establecer el tipo de medidas a tomar.

En todo caso, la decisión administrativa se realizará sin perjuicio de la responsabilidad civil a que hubiere lugar.

XX. OTRAS DISPOSICIONES

El presente código será revisado y analizado por lo menos una vez al año por El Comité de Cumplimiento y las modificaciones que se efectúen serán aprobadas por Junta Directiva.

Lo no dispuesto en el presente código será resuelto por la Junta Directiva de la Caja.

Al momento de la implementación del presente Código de Ética se deroga la versión anterior

El presente código de ética entrará en vigencia a partir del 4 de diciembre de 2020, aprobado en punto de acta 6-3 de sesión de Junta Directiva número 48 del 27 de noviembre de 2020.

XXI. HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

FECHA DE REVISIÓN	MODIFICACIONES			APROBADO POR	RESPONSABLE
	NO	SI	DETALLE DE CAMBIOS		
23/10/2017		X	Cambio en los valores institucionales Modificación del literal i) de las normas de conducta en la concesión de créditos.	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento y Gestor de Riesgos
2019		X	Se estableció la periodicidad para actualizar el código de ética	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento y Gestor de Riesgos

2020	X	Se eliminó los romanos que corresponden a "Actualización", "Derogatoria" y "Vigencia"; y se agregó el romano de "Otras disposiciones", en el cual están incluidos los que se eliminaron. Se agregó "y Junta Directiva" al segundo párrafo del romano VII. Se cambió el título del romano XI de "Disposiciones legales y sustitutivas" a "Disposiciones Generales" Se agregó "según aplique" al párrafo del romano XVIII. Se modificó el título del romano XII, en relación a "POLITICA PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS, NORMAS DE CONDUCTA Y OPERACIONES VINCULADAS" Se suprimió el romano XIII "NORMAS DE CONDUCTAS", y forma parte del romano XII.	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento y Gestor de Riesgos
2020	X	Se modificó el inciso "XII POLITICA PARA EL MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS, NORMAS DE CONDUCTA Y OPERACIONES VINCULADAS", haciendo aclaraciones de las relaciones de consanguinidad o afinidad. a) Conflicto de interés entre partes relacionadas, en sus incisos 1 y 2.	Junta Directiva	Comité de Gerencia
2020	X	Se modificó XX OTRAS DISPOSICIONES	Junta Directiva	Comité de Cumplimiento

Directores

José Carlos Chicas Fuentes

Rigoberto Córdova

Manuel Wilfredo Muñoz Najarro

Jorge Eduardo Vega Cerna

Carmen Rivera de Ardón

Cargo

Director
Presidente

Director
Secretario

Director
Propietario

1° Director
Suplente

2° Director
Suplente

Firmas