



CODIGO DE ETICA

CAJA DE CREDITO DE SAN JUAN OPICO

Enero 2025.

INDICE

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	5
VII.	LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA	5
VIII.	PRINCIPIOS ÉTICOS	6
IX.	RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL	8
X.	INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL	8
XI.	DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTITUTIVAS.....	9
XII.	MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS.....	11
XIII.	NORMAS DE CONDUCTA	14
XIV.	CONTRATACION DE PERSONAL	17
XV.	NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA	18
XVI.	NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.....	19
XVII.	NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO	19
XVIII.	DISPOSICIONES OPERATIVAS.....	20
XIX.	PROGRAMAS DE CAPACITACION.....	20
XX.	CUMPLIMIENTO.....	21
XXI.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.....	21
XXII.	RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	21
XXIII.	INVESTIGACIÓN DE ACTOS INCORRECTOS	21
XXIV.	RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR DENUNCIAS	22
XXV.	ACTUALIZACIÓN.....	22
XXVI.	DEROGATORIA.....	22

XXVII. VIGENCIA 23

I. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

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 Entidad 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

Misión

“Somos una empresa financiera sólida 100% salvadoreña perteneciente al SISTEMA FEDECREDITO, con visión de crecimiento, dedicada a la prestación de productos y Brindar servicios financieros de calidad a la micro, pequeña empresa, y diversos sectores económicos del país, con un equipo humano altamente capacitado”

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”.

Valores Institucionales

Los principios básicos que el personal de la Caja de Crédito de San Juan Opico debe de tener en el desempeño de sus funciones, y que es necesario sintetizarlos con el fin de lograr un verdadero apego y cumplimiento a los valores institucionales, definiéndose como valores de la Caja los siguientes:

Integración

Ética Empresarial

Honradez

Confianza

Lealtad

Disciplina

Responsabilidad

Calidad y Calidez;

Orientación al Cliente (Disciplina)

Competitividad

Gestión Visionaria e Innovadora (Innovación)

V. RELACIONES CON EL CLIENTE

a) Conocimiento de los clientes y del negocio.

Los empleados que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparan 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 de Crédito de San Juan Opico 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 de Crédito de San Juan Opico.

b) Calidad de la información.

En el proceso de establecer negocios para la Caja de Crédito de San Juan Opico, los empleados cuidaran 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 esta y ofrecer al cliente seguridad y confianza en su relación con la Caja de Crédito de San Juan Opico.

VI. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN

a) Información estratégica.

Los empleados no comunicaran a los socios, clientes y en general a ninguna persona, información de La Entidad 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 en 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, ya sea en su patrimonio, confianza o solvencia.

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

La Entidad 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 de Crédito de San Juan Opico.

Los empleados cuidaran los bienes y el nombre de la Caja de Crédito de San Juan Opico. 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 Y FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

La Entidad 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 de la Caja de Crédito de San Juan Opico y aquellos que se contraten por medio de outsourcing, 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:

1. 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).
2. Mantener reserva y colaborar en relación con las acciones que se desarrollen en la materia. Las acciones deben registrarse 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 Entidad en operaciones ilícitas con la ley, contrariando su voluntad y poniendo en riesgo su credibilidad, seriedad y estabilidad. Debe formar parte de la cultura organizacional enfatizar que "La Prevención del Lavado de Dinero, Activos y El Financiamiento del Terrorismo, La Financiación a la Proliferación Armas de Destrucción Masiva", es responsabilidad de todos, y prevenirlo es nuestro deber.

LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN A LA PROLIFERACIÓN ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA, 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 de Crédito de San Juan Opico, 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 Entidad 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:

- i. Ningún empleado o 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.
- ii. No se deben adquirir compromisos que comprometan a La Entidad sin la debida autorización previa. Todos los compromisos se deben expresar claramente.
- iii. Los reportes de gastos deben ser presentados oportuna y exactamente.
- iv. Se debe cumplir personalmente con todos los procedimientos y controles de La Entidad, como también con los requerimientos de seguridad para la información.
- v. Cuando se tenga conocimientos de cualquier operación cuestionable o posiblemente ilegal que afecta a La Entidad, se debe informar oportunamente sobre estas acciones.

d) Equidad.

Todas las actividades de los empleados de La Entidad 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.

e) Integridad en el uso de los recursos de La Caja de Crédito de San Juan Opico.

Este principio establece que los recursos se deben tratar como activos de gran valor, incluyendo el nombre de cada uno, 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 de Crédito de San Juan Opico.

Los servicios externos que requiera La Entidad deben escogerse a partir de la calidad de estos por competitividad de las tarifas y de acuerdo con la política de conoce a tu proveedor.

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.

IX. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL

El accionar de La Entidad 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 Entidad 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 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. Abstenerse de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
3. No poseer antecedentes penales relacionadas con delitos con 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. 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 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 de Crédito de San Juan Opico, 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 de Crédito de San Juan Opico.
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 de Crédito de San Juan Opico.
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 LEGALES Y SUSTITUTIVAS

La actuación de la Junta Directiva, Gerencia General, Jefaturas, Encargados de Área, 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, administración, auditoría interna, oficialía de cumplimiento, tesorería, operaciones y riesgo.

La selección, contratación, cambios de puesto o ascensos de empleados se realizará bajo los criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño de las actividades encomendadas y deberá tener 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 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; 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 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 Caja de Crédito de San Juan Opico, 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 Entidad 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 Entidad 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

engañoso.

- k) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

XII. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS

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:

- 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 transferencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las buenas relaciones de la Caja de Crédito de San Juan Opico, 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 Entidad 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 de Crédito de San Juan Opico, 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 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. 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 de Crédito de San Juan Opico.
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 hasta del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, con miembros de Junta Directiva, Gerente General, Jefaturas y demás personal.
 - a. Si un empleado mintiere en relación con 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.
2. Participar en la concesión de créditos 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 y que no se ajuste a lo requerido en la política de conoce a tu proveedor de la entidad.
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 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 Entidad 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 de San Juan Opico.
4. Hacer publicidad personal en nombre de la Caja de Crédito de San Juan Opico, sin estar autorizado o calificado para ello previamente por una autoridad competente de la institución.
5. Usar equipo y otros recursos de La Entidad para fines particulares no autorizados.
6. Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes a:
 - a) Personas ajenas a la Caja de Crédito de San Juan Opico, distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
 - b) Funcionarios y empleados de la propia Caja de Crédito de San Juan Opico 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 de Crédito de San Juan Opico.
8. Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a La Caja de Crédito de San Juan Opico.

XIII. NORMAS DE CONDUCTA

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 Entidad.

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 Entidad, 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 Entidad.

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 de Crédito de San Juan Opico, 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 de Crédito de San Juan Opico. 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 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 Caja de Crédito de San Juan Opico, 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 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:

- 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 de Crédito de San Juan Opico.

7. Relaciones Amorosas y/o Sentimentales entre compañeros

La Entidad reconoce que pueden surgir relaciones amorosas y/ o sentimentales entre compañeros de trabajo y que estas son consideradas como privadas. No obstante, La Entidad, basándose en criterios técnicos y no personales, reconoce que tales relaciones pueden traer consecuencias negativas a las funciones, a la reputación y al prestigio de la Institución tales como: conflicto de intereses, pérdida de independencia, bajo desempeño, rumores, problemas de pareja, celos, entre otros; por lo tanto cuando exista una relación de pareja estas deberán informar y uno de los dos deberá retirarse de la institución, ya sea por propuesta de ellos o por

evaluación de Comité de Gerencia.

De confirmarse dicha relación, La Entidad actuará bajo los siguientes principios éticos:

- a) La Entidad, en base a evaluaciones de desempeño, antigüedad, cargo, conveniencia institucional u otro criterio técnico que se considere apropiado, decidirá que colaborador seguirá laborando para la institución, mientras que al otro se le cancelará su contrato de trabajo.
- b) La Entidad siempre intentará resolver estas situaciones de la manera más justa y discreta posible a fin de solventar oportunamente dichas situaciones.

XIV. CONTRATACION DE PERSONAL

Cuando en La Entidad existan plazas vacantes, serán cubiertas por ascenso de los colaboradores o por nuevas contrataciones, quienes deberán cumplir con los requisitos mínimos para el cargo.

La Entidad debe alentar a todo el personal y en especial a las mujeres a aplicar a sus procesos de contratación de personal.

Las disposiciones básicas para la contratación del personal que deseen formar parte de La Entidad son responsabilidad de la unidad de Recursos Humanos o quien haga sus veces, éste se guiará según lo dispuesto en el Código de Trabajo vigente, y en lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y en el Manual de Organización y Funciones de La Caja de Crédito de San Juan Opico.

Con el propósito de contratar el personal idóneo para determinada plaza, La Entidad realizará el proceso de "selección" el cual incluye entrevistas, exámenes de aptitud de acuerdo a la plaza, pruebas psicológicas y otras. Los procesos para la contratación deberán ser:

- a) Los procesos de reclutamiento y selección deberán ser objetivos, buscando candidatos que sumen a la entidad y que puedan desarrollar carrera dentro de la misma.
- b) Se consultará en listas de Cautela de la Entidad ((Lista OFAC, Lista PEP, Lista Negra Interna) para revisar posibles antecedentes delictivos (deudas, robos, tráfico de drogas, otros), de cuya revisión se imprimirá una copia para ser archivada en el expediente personal
- c) De presentarse alguna duda razonable, de un comportamiento inadecuado del candidato en alguno de sus trabajos o de constatare alguna irregularidad crediticia

o delictiva, que podría afectar el buen desempeño del puesto, se procederá a descartarlo.

- d) La información personal de cada colaborador, junto con los demás documentos de reclutamiento y contratación se archivará en un expediente personal, el cual es de carácter confidencial, y será resguardado y custodiado por el responsable de la unidad de Recursos Humanos o quien haga sus veces.
- e) Todo colaborador nuevo deberá recibir el proceso de inducción general y específico, así mismo capacitaciones en materia de prevención de Lavado de Dinero y Activos y Financiamiento al Terrorismo y Financiación a la proliferación de armas de destrucción masiva.

XV. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA

Es obligación de la Caja de Crédito de San Juan Opico, 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 de Crédito de San Juan Opico, 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 con 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 de Crédito de San Juan Opico.
- 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.

XVI. 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 con 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 con 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.

XVII. 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 Entidad 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 Entidad con una misma persona natural o jurídica.

XVIII. DISPOSICIONES OPERATIVAS

La Entidad 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.

XIX. PROGRAMAS DE CAPACITACION

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

XX. CUMPLIMIENTO

Las infracciones a los preceptos contenidos en este código de ética darán lugar a la aplicación de medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo, 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.

XXI. 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 de Crédito de San Juan Opico, 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 al Comité de Gerencia 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.

XXII. RESPONSABLES DE LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Esta recae sobre Junta Directiva, Gerencia General y cada una de las Jefaturas, quienes recibirán las denuncias de incumplimiento de las disposiciones del presente Código, realizará las investigaciones pertinentes, soportará con pruebas fehacientes y presentará al Comité de Gerencia quienes impondrán las sanciones que se consideren necesarias, reportándose a Junta Directiva.

XXIII. INVESTIGACIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

Todo Directivo y colaborador, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora, dentro de los canales oficiales. Este reporte deberá hacerse al jefe inmediato superior de la persona que se ha identificado como potencial infractor. Lo anterior, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control. La Entidad respaldará a los colaboradores, directivos y terceros que de buena fe hagan estos reportes, siempre y cuando tengan el debido fundamento.

La Entidad investigará de manera completa los hechos denunciados, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel.

Las investigaciones se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso, y todas las personas serán tratadas de manera justa y consistente con los principios rectores de nuestra conducta.

La Entidad respaldará a los colaboradores que sean acusados erróneamente de actos incorrectos.

Todos los colaboradores y directivos de la Caja deben cooperar con las investigaciones, y asegurar y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas.

XXIV. RECOMENDACIONES GENERALES PARA REALIZAR DENUNCIAS

Tener en cuenta que sólo se puede denunciar hechos de los cuales se vea directamente perjudicado o de los que no le perjudiquen directamente pero que haya sido testigo.

Antes de hacer la denuncia, revisar el Código para asegurarse cuál valor o principio está siendo incumplido.

Si lo considera conveniente o en caso de duda, antes de hacer formalmente la denuncia, consultar el tema con el jefe inmediato superior o bien con el área de Recursos Humanos o con Gerencia General.

XXV. ACTUALIZACIÓN

La unidad de Riesgo será responsable de modificar el contenido del presente código, proponiendo los cambios al Comité de Riesgos, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que correspondan a la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Áreas y demás personal de La Entidad de Crédito.

Lo no previsto en este código de ética será resuelto por la Junta Directiva.

XXVI. DEROGATORIA

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

XXVII. VIGENCIA

El presente código de ética entrará en vigencia a partir del 11 de enero del año dos mil veinticinco, aprobado en sesión de Junta Directiva número 1/2025 del 3 de enero del año dos mil veinticinco y sus modificaciones o ampliaciones serán autorizadas por la Junta Directiva de Caja de Crédito de San Juan Opico de Crédito y Ahorro de San Juan Opico.

DIRECTORES	CARGO	FIRMA
JOSE CARLOS CHICAS FUENTES	DIRECTOR PRESIDENTE	
RIGOBERTO CÓRDOVA	DIRECTOR SECRETARIO	
MIGUEL ÁNGEL ELÍAS ESQUIVEL	DIRECTOR PROPIETARIO	
JORGE EDUARDO VEGA CERNA	1° DIRECTOR SUPLENTE	
CARMEN RIVERA DE ARDÓN	2° DIRECTOR SUPLENTE	
ADRIÁN OSMIN LEMUS FIGUEROA	3° DIRECTOR SUPLENTE	

