



“CÓDIGO DE ÉTICA”
VERSIÓN. 2

INDICE

	<u>PÁGINA</u>
I. Introducción	3
II. Objetivo	3
III. Alcance	3
IV. Definiciones	4
V. Principios Éticos	6
VI. Responsabilidad ante la Sociedad y Público en General	9
VII. Integridad Profesional y Personal	10
VIII. Disposiciones Legales y Sustantivas	11
IX. Manejo de Conflicto de Interés	12
X. Conflicto de Interés entre Partes Relacionadas	14
XI. Conflicto de Intereses y Manejo de Información Privilegiada	15
XII. Normas de Conducta	16
XIII. Normas de Conducta de Intermediación Financiera	19
XIV. Normas de Conducta para la Administración de Fondos de Los Clientes	20
XV. Normas de Conducta para las Operaciones de Crédito	21
XVI. Prácticas Prohibidas	22
XVII. Disposiciones Operativa	22
XVIII. Programa de Capacitación	22
XIX. Cumplimiento	23
XX. Procedimiento Administrativo para el Establecimiento de Sanciones	23
XXII. Actualización	23
XXIII. Vigencia	23

La Junta Directiva de la Caja de Crédito de Concepción Batres, con base a las atribuciones conferidas en los Estatutos de la Caja de Crédito y con el propósito de contar con un documento que contenga las normas de conductas de comportamiento que contribuyan a una adecuada gestión en el desarrollo de las actividades diarias de todos los miembros que integran la Caja, se establece el “**CÓDIGO DE ÉTICA**”.- En el contexto de este documento, El Código de Ética, se denominará “El Código”, La Caja de Crédito de Concepción Batres “La Caja”, “La Institución” o “La Entidad” indistintamente.

I. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética contiene las normas de conductas que los miembros de la Junta Directiva, Gerente General y demás Personal de empleados de la Caja, deberán adoptar en el desarrollo de sus funciones.

Su contenido está basado en los Principios Éticos y morales de integridad en el uso de los recursos institucionales, equidad, respeto a la dignidad humana, humildad, honestidad y lealtad a la Caja.

Se adecúa a las interacciones que la Caja desarrolla con sus socios y clientes, así como a la actitud que los empleados deben tomar en cumplimiento de la Ley, a los manuales y reglamentos emitidos por la administración de la misma.

II. OBJETIVO

El objetivo de este documento es brindar a la Junta Directiva, Gerente General y demás Personal de empleados de la Caja, un instrumento que guíe su desempeño moral y profesional.

III. ALCANCE

El presente Código proporciona los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que los miembros de la Junta Directiva, Gerente General y demás Personal de empleados, deben observar en el desarrollo de sus funciones, ya sean Internas o Externas, a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra El Lavado de Dinero y de Activo y su Reglamento, al Instructivo de la Unidad de Investigación Financiera para la Prevención del Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo de la Unidad de Investigación Financiera de la Fiscalía General de

la Republica "UIF", a las Normas Técnicas para la Gestión de los Riesgos de Lavado de Dinero y de Activos, y de Financiamiento al Terrorismo NPR-08, emitida por el Banco Central de Reserva de El Salvador, así como también Convenios Internacionales, Manuales, Reglamentos, Normas y acuerdos tomados por la Junta Directiva, y demás normativas que sean aplicables al desarrollo de las actividades de la Caja.

IV. DEFINICIONES

Código:

Recopilación de reglas o normas que regulan las relaciones sociales, técnicas y profesionales internas y externas de la organización.

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. Comprende:

- a) La honestidad
- b) La transparencia
- c) El profesionalismo
- d) El respeto
- e) La responsabilidad

Respeto:

Acatamiento que se rinde a quien por autoridad, vínculos familiares y otros, merece la aceptación de sus criterios. También manifestación de acatamiento de las disposiciones institucionales y trato cortés y amable hacia las demás personas.

Integridad:

Rectitud, honradez, probidad.

Dignidad:

Decoro, decencia, excelencia

Humildad:

Reconocimiento de la necesidad de escuchar y de mejorar continuamente.

Prudencia:

Virtud de prever el riesgo y las faltas

Discreción:

Jamás divulgar información de clientes, socios y empleados de la Institución.

Rentabilidad:

Producir beneficios y agregar valor a lo que se hace.

Calidad:

Plena satisfacción de los clientes.

Pertenencia:

Hacer nuestra la Caja.

Colaboración:

Participación dinámica en la solución de los problemas que nos afectan.

Claridad:

Eliminación de ambigüedad en las operaciones efectuadas.

Ciente:

El Ciente interno (Junta Directiva, Gerente General y demás Personal de empleados) y externo (Socios, Clientes, Cajas de Crédito, Bancos de los Trabajadores, Banca Comercial, BID, Superintendencia del Sistema Financiero, Unidad de Investigación financiera, BANDESAL, Banco Central de Reserva, FONAVIPO, FEDECREDITO y Otras Instituciones Financieras), es nuestra razón de ser y a las cuales nos debemos.

Transparencia:

Un mercado financiero transparente es aquel en el cual es posible una apropiada información de precios y toma de decisiones como consecuencia de niveles adecuados de eficiencia, de competitividad, de flujos de información oportuna, suficientes y claras definiciones que en dicho mercado intervienen.

Reserva:

Se entiende como tal, abstenerse de revelar información considerada como confidencial o personal.

Utilización Adecuada de la Información:

Los Miembros de la Junta Directiva y los empleados de la Caja, deben de abstenerse de utilizar información privilegiada para si o para beneficio de un tercero.

Lealtad:

Se entiende como tal la obligación que tienen los empleados y funcionarios de obrar simultáneamente de manera íntegra, franca, fiel y objetiva con relación a todas las personas que intervienen de cualquier manera en el mercado financiero.

Adecuación a la Ley:

Señala la exigencia de dar cumplimiento a todas las disposiciones legales, en especial a los deberes de información en ellas contenidas, tomándose muy en cuenta la importancia de comunicar al cliente cualquier circunstancia futura que pudiera afectar o modificar su voluntad de realizar cualquier operación financiera con la Entidad.

Excelencia

Capacidad de gestionar y organizar con calidad, voluntad y cortesía en todos los aspectos y ámbitos de la Institución, aportando valores positivos que conlleven a lograr los resultados planificados.

Comprende:

- a) El liderazgo en calidad
- b) El aprendizaje y mejora continua
- c) El desarrollo humano
- d) La innovación
- e) La creatividad innovadora

Integración:

Coordinación y unificación de esfuerzos en función de los objetivos institucionales. Comprende:

- a) La pertenencia e identificación con el Sistema.
- b) La cooperación creativa.
- c) La equidad.
- d) La comunicación efectiva.

Competitividad:

Capacidad de la organización para lograr el máximo rendimiento de los recursos disponibles, personal, capital, materiales e ideas, así como mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar su posición en el mercado. Comprende:

- a) La rentabilidad
- b) La efectividad
- c) La solidez
- d) El éxito

V. 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 los Miembro de la Junta Directiva y los empleados que efectúan operaciones con los clientes de la Institución, sean éstos externos o internos, no deben ser sobornados ante cualquier oferta que provenga directa o indirectamente de usuarios de la Caja o de cualquier otra persona o entidad.

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 de todos los funcionarios y empleados de la Institución, esperando de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales y potenciales que en un momento dado se den o puedan ocurrir.

Para cumplir con el principio de honestidad y sinceridad es necesario observar las siguientes condiciones:

- a) Ningún miembro de la Junta Directiva o empleado, 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 Caja.

- b) No se deben adquirir compromisos que comprometan a la Entidad, sin la debida autorización previa de la Junta Directiva o Gerencia General. Todos los compromisos se deben expresar claramente.
- c) Los Reportes de gastos deben ser presentados oportuna y exactamente.
- d) Tanto los miembros de la Junta Directiva como todo el personal de la Caja, deben cumplir con todos sus procedimientos y controles; así como también con los requerimientos de seguridad para la información.
- e) Cuando se tenga conocimiento de cualquier operación cuestionable o posiblemente ilegal que afecte a la Institución, se debe informar inmediata y 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 interrelacionan, con respeto, consideración y comprensión.

4. Integridad en el uso de los recursos.

Este principio establece que los recursos se deben tratar como activos de gran valor, incluyendo el nombre de cada quién 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 de ajustarse completamente a las normas externas e internas, incluyendo lo relacionado con la utilización exclusiva del sistema informático de la Caja.

Los servicios externos que requiera la institución deben escogerse a partir de la calidad de los mismos por la competitividad de las tarifas de acuerdo con la política.

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

5. Responsabilidad para con los clientes.

El compromiso por la mejora continúa y un papel más activo y solvente en el mercado financiero, los empleados deben ser más conscientes de su rol dentro la Institución para brindar un servicio de calidad a nuestros socios y clientes que hacen uso de los productos y servicios que brinda la Entidad.

6. Eficacia:

Las operaciones deben de ser eficaces, lograr el objetivo de otorgar servicios profesionales con calidad y con un buen nivel de satisfacción. Tomar las decisiones correctas, para lograr los objetivos de la Institución.

7. Eficiencia

Hacer todo lo necesario para lograr los objetivos de la Caja, dentro de los medios correctos.

8. Transparencia:

Todas las acciones efectuadas por los miembros de la Junta Directiva y los empleados de la Caja, deben tener como sustento la verdad para que las operaciones sean vistas en forma clara, evidente, evitando las operaciones con falta de honestidad.

VI. 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, no se debe actuar con actitudes negativas motivadas por prejuicios relativos al origen, grupo étnico, religión, sexo, color, edad, incapacidad física o cualesquier otra forma de discriminación.

La Entidad deberá 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 clientes, sometiendo su conducta a la prudencia, discreción, rentabilidad, calidad, pertenencia y colaboración.

Es necesario que tanto los miembros de la Junta Directiva y todas las personas que prestan sus servicios a la Caja, observen los más altos estándares de conducta, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- a) Deberán de abstenerse de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.

- b) Deberán de abstenerse de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- c) No poseer antecedentes penales relacionados con delitos con la vida, el patrimonio y la seguridad pública.
- d) Deberán de abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e) Deberán atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Quando exista un desacato de las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración de la Caja, podrá separar a dichas personas de su puesto de trabajo, con el objeto de proteger la seguridad física y moral del resto del personal, sin ninguna responsabilidad legal o civil.

VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

Los miembros de la Junta Directiva, Gerente General, y demás Personal de empleados de la Caja, estarán sujetos al cumplimiento del presente Código, deberán conservar, en el ejercicio de sus funciones, la actitud de personas honradas de carácter íntegro, en relación con otras personas. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Entidad, manteniendo sigilo sobre los negocios y las operaciones de la Caja, así como sobre los negocios e información de los clientes.

Es fundamental que las actitudes y el comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional y no coloquen en riesgo la seguridad financiera y patrimonial de la Institución.

La integridad se basa en los siguientes preceptos:

- a) La conducción de los negocios se hará bajo los preceptos de lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento con los clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Institución.
- b) 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.

- c) El cumplimiento del deber de obtener y suministrar a los 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.
- d) Evitar en todo momento las situaciones que puedan generar conflictos de intereses, a fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los clientes; y
- e) La Junta Directiva, Gerente General, y demás Personal de empleados de la Caja, ajustarán su conducta en todo momento al espíritu de la ley, a los principios y a las disposiciones establecidas en el presente Código.

VIII. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS

La actuación de la Junta Directiva, Gerente General, y demás Personal de empleados de la Caja, sometidas a este Código están íntimamente ligadas 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 de la Caja y del SISTEMA FEDECREDITO, estableciendo en todo momento una independencia entre los diferentes áreas de la Institución.

La selección y contratación de empleados se realizará bajo los criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño de las actividades encomendadas.

La administración de la Caja, desarrollará medidas de control interno adecuadas y suficientes para evitar, que los bienes y derechos patrimoniales de la 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 la misma; así mismo, se someterán a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcione a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la Institución promueva, sin ocultar riesgos, comisiones y otros costos.
- b) Mantener solvente sus obligaciones de carácter pecuniario.

- 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 clientes, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.
- d) Evitar difundir información de interés para la Institución, que excedan los límites autorizados.
- e) Intervenir en cualquier negocio con los clientes, en el que exista o pueda existir conflicto de intereses, 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 ofrecen.
- g) Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- h) Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que se poseen, 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 trabajan, superen 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 éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa; y
- k) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES

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 él 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.

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

1. Una interferencia entre esferas de intereses.
2. Varias alternativas de conducta dependiente de una decisión propia.
3. Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero; y
4. 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 la Caja, por ende los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración.

Se ha procedido a establecer prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los conflictos de intereses, 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, la probidad y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, serán los patrones que rijan la conducta de los miembros de la Junta Directiva y 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 clientes, competidores y para el público en general.
- 3- Siempre que un funcionario se considere que se encuentre en curso, de un conflicto de intereses, no estará obligado a realizar la práctica u operación, 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 sus intereses propios.
- 4- Los clientes actuales y potenciales, así como a todas aquellas personas a quienes se les presten servicios, serán tratados todos con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. Para la Caja, la atención esmerada y de servicios al cliente deben ser importantes y de gran relevancia, así como el respeto y cumplimiento de la 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- En el ámbito interno, los miembros de la Junta Directiva y todo el personal de empleados de la Caja, están obligados a salvaguardar sus políticas, para el otorgamiento de los productos y servicios que la Caja posee, especialmente cuando los mismos guarden una íntima relación con ellos o con sus parientes o con sus empresas. En ningún caso dichas personas tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos o sus parientes, o sus empresas tengan o deseen tener para con la Caja.
- 6- Los administradores evitarán toda operación que pueda generar conflicto de intereses.
- 7- Los empleados se abstendrán de utilizar información privilegiada que posee la Caja para la cual laboran o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos, cuyo resultado positivo esté determinado por la información.
- 8- Siempre que cualquier empleado de cualquier rango se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquier de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o de un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
- 9- Todo acto violatorio de la Ley y/o de los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, aún en el caso de los que hayan realizado en cumplimiento de órdenes y/o autorizaciones de sus superiores. En este evento, tales personas estarán sujetas a acciones disciplinarias.
- 10- Los conflictos de intereses deberán analizarse de acuerdo a cada caso en particular.
- 11- En razón de que los conflictos de intereses son múltiples, es deber de los Directivos y empleados de la Caja atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de intereses que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia.

X. CONFLICTOS DE INTERESES ENTRE PARTES RELACIONADAS

Con el fin de no crear conflictos de intereses en el desempeño de las funciones de los miembros de la Junta Directiva, Gerencia General y demás personal de empleados de la Caja, quedan sujetos a la observación del presente Código las siguientes prohibiciones:

- a) Contratar empleados dentro del cuarto grado de consaguinidad o segundo de afinidad.
- b) Otorgar o conceder privilegios a empleados o funcionarios que violen el principio de equidad.
- c) 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 demanda y a los intereses de la Caja;
- d) Aprovecharse del cargo para acosar sexualmente a empleados, violando los principios éticos y morales.
- e) En caso de tener contratado personal que sean parientes de funcionarios y empleados en los grados mencionados en el literal a) del Romano **X**, antes de la entrada en vigencia del presente Código, se deberá procurar que éstos no afecten el clima organizacional de la Caja dentro y fuera de la misma.

XI. CONFLICTO DE INTERESES 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, la cual se deberá resguardar su confidencialidad.

Para evitar conflictos de intereses en el manejo de la información privilegiada se hará bajo 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:

- a) Practicar relaciones comerciales en las que un representante, empleado, funcionario o persona de sus familiares cercanos tengan interés o participación directa o indirectamente, sin autorización expresa de la Junta Directiva.
- b) Usar su cargo, función o información para influir sobre negocios o asuntos de la Caja, con el fin de favorecer a intereses propios o a particulares.
- c) 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.

- d) Usar para fines particulares o transferir a terceras personas, las tecnologías, metodologías y otras informaciones que pertenezcan a la Caja.
- e) Hacer publicidad personal en nombre de la Caja, sin estar autorizado o calificado para ello previamente por una autoridad competente.
- f) Usar equipo y otros recursos de la Entidad, para fines particulares no autorizados.
- g) Proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes a:
 - Personas ajenas a la Caja, distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
 - Empleados de la Caja, cuando de acuerdo con los manuales internos dichas personas no deban tener acceso a lo referido.
- h) Comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los Directivos y empleados de la Caja.
- i) Usar equipo y otros recursos de la Institución, para fines particulares.
- j) Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Entidad.

XII. NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencia General, y demás personal de empleados de la Caja deberán adoptar en las relaciones con los clientes, basado en el respeto a sus derechos y en la búsqueda de soluciones que atiendan a sus intereses en concordancia con los objetivos del desarrollo, rentabilidad y valores de la Institución, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores del SISTEMA FEDECREDITO y otras normas aplicables. Se debe brindar una atención a los clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo información clara, precisa y transparente. El cliente deberá obtener respuesta, aún 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. Relación con los Accionistas

Las relaciones con los accionistas se deberán basar en la comunicación clara, transparente y oportuna, que les permita comprender 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 el trabajo en equipo, 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 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 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 empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional del subordinado, basada apenas 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 deberá actuar con confianza en los estándares de actuación 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 bienes y servicios, siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la Caja, debiendo ser conducida por medio de procesos predeterminados; tales como, competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo beneficio para la Institución.

Se deberá evitar hacer negocios con proveedores de dudosa reputación, así mismo evitar conflicto de intereses, tal como lo menciona el romano **X**, literal **c**) del presente Código, solicitar

como mínimo dos código cotizaciones, que se ajusten a los principios de la oferta y la demanda del mercado, promoviendo la competencia entre proveedores de productos y servicios; así mismo, tener en cuenta la observancia de Economía, Eficiencia y Eficacia.

5. Relaciones 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 aquellas que atenten contra la ética comercial y libre 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 Institución, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente está obligada la Entidad.

Los Estados Financieros así como la Memoria de Labores de la Caja se consideran de carácter público.

6. Relaciones con el mercado

La Caja deberá suministrar al público la mayor información, que les permita una 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 fuera posible.

Se entienden 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 la tasa 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.
- e) Realizar operaciones que no sean representativas del mercado financiero.

XIII. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

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

La Caja debe mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos que soliciten sus servicios, sin necesidad de explicar los motivos de su rechazo, sí es el caso. La Institución, en las relaciones con sus clientes, deberán observar en especial las siguientes obligaciones:

- a) Guardar reserva respecto de terceros sobre las actividades que se realizan en relación a su actividad, salvo que exista autorización expresa del interesado en los casos determinados por la constitución y por la Ley.
- 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 esté obligada a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación e informar al cliente, acerca de cualquier circunstancia latente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- d) Abstenerse de suministrar información de un tercero que no tiene derecho a recibirla y con base a dicha información aconsejar de manera errónea al cliente.
- e) Informar a su cliente sobre cualquier situación generadora de conflicto de intereses, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiere lugar, obteniendo las respectivas autorizaciones de conformidad con las disposiciones legales o reglamentarias.

- 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 empresas financieras, 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 en un claro riesgo de pérdida para el cliente.
- i) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a una toma de decisiones distinta a la que hubiere tomado, si se hubiere presentado la información correcta.
- j) Abstenerse de solicitar pagos adicionales a los clientes por los servicios prestados que no se encuentren registrados contractualmente y autorizados por la Junta Directiva.
- k) Abstenerse de recibir pagos de los clientes por haber efectuado el servicio de promoción y colocación de préstamos o negociación de tasa de interés para los depósitos captados.

XIV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS CLIENTES

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.

Asimismo, 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) Negar información correspondiente a los estados financieros.
- c) Llevar a cabo prácticas desiguales o discriminatorias con los depositantes, de acuerdo a criterios subjetivos o cuantitativos.
- d) Permitir que personas inescrupulosas utilicen a la Caja para efectuar operaciones para blanquear dinero proveniente de actividades ilícitas.

- e) 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.
- f) Proporcionar información solicitada telefónicamente y por correo electrónico.

XV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Las operaciones de crédito deben de realizarse con lealtad, claridad, transparencia, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, para los 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 mínimo las siguientes:

- a) Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión que éste 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 deberá 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 "C", "D" y "E" dentro del sistema financiero.
- 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 10% del fondo patrimonial de la Caja, con una misma persona, sea ésta una persona natural o jurídica; y hasta el 5% para los créditos relacionados.
- j) Abstenerse de Influir en el trámite y otorgamiento de créditos que de acuerdo a Leyes, Normativa y Políticas de la Caja, el cliente no es sujeto de crédito.

XVI. PRACTICAS PROHIBIDAS

Corresponden a situaciones que por sus características son altamente susceptibles de generar conflictos de intereses. En virtud de tal razón, en algunos casos la Ley y las normas aplicables de la Caja, consideran que evitar su práctica contribuye a mantener la transparencia en el desarrollo de los negocios.

XVII. DISPOSICIONES OPERATIVA.

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

La Junta Directiva, Gerente General, y demás Personal de empleados de la Caja, deberán conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realiza y a los manuales internos de la Institución, así como los aspectos legales aplicables a la misma.

XIII. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

La Caja desarrollará un programa de capacitación necesaria para que los Directivos y empleados estén en condiciones de cumplir adecuadamente con las funciones asignadas.

Será obligación de la Junta Directiva, Gerente General, y demás Personal de empleados de la Caja, participar en eventos de capacitación orientados a la Prevención de Operaciones de Lavado de Dinero y de Activos.

XIX. CUMPLIMIENTO

Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código, 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.

XX. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.

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

Sin embargo, en el caso de incumplimientos, a lo previamente establecido se procederá a imponer las medidas administrativas y sanciones correspondientes, en este caso corresponderá a la Gerencia General o en su caso a la Junta Directiva evaluar las condiciones y circunstancias de la infracción 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 o penal a que hubiera lugar.

XXI. ACTUALIZACIÓN

El Oficial de Cumplimiento será el responsable de revisar el contenido del presente Código, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que corresponden a la Junta Directiva, Gerente General, y demás personal de empleados de la Caja.

XXIII. VIGENCIA

El presente Código entrará en vigencia el 12 de septiembre de 2016.



**Caja de
Crédito
CONCEPCION BATRES**



EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CAJA DE CRÉDITO DE CONCEPCIÓN BATRES, SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE.

CERTIFICA:

Que en Sesión de Junta Directiva número 35/2016, celebrada el cinco de septiembre de dos mil dieciséis, se encuentra el acuerdo número tres de otros acuerdos que literalmente dice.

ACUERDO No. TRES

3-APROBACIÓN DE LA ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.


La Junta Directiva Considerando:

- 1-Que en acuerdo No. 4, tomado por la Junta Directiva en sesión No. 46/2002, celebrada el 03 de diciembre de 2002, se adoptó el Código de Ética para Caja de Créditos y Bancos de los Trabajadores, aprobado por la Junta de Gobierno de FEDECREDITO, en acuerdo No. 375, de sesión No. 2752-39, celebrada el 16 de octubre de 2002, el cual es necesario que sea actualizado.
- 2-Que del Comité de Prevención de Lavado de Dinero y de Activos, se ha recibido para su aprobación la actualización del **Código de Ética Versión 2**, el cual tiene por objeto el proporcionar a la Junta Directiva, Gerente General y demás empleados de la Caja de Crédito un instrumento que guie su desempeño moral y profesional en beneficio de la Institución.

ACUERDA: Aprobar la actualización del **Código de Ética Versión 2**, el cual deberá entrar en vigencia a partir del 12 de septiembre de 2016, al cual la Junta Directiva, Gerente General y demás empleados de la Caja de Crédito le deberán dar el debido cumplimiento con el propósito de salvaguardar los intereses de la Institución.

Es conforme con su original y para los usos que se estimen convenientes, se extiende la presente certificación de acuerdo de Junta Directiva, a los cinco días del mes de septiembre de dos mil dieciséis.

Atentamente,


Milton Rubiño Orellana
Director Secretario



AGENCIA CENTRAL
2a. Calle Ote. No. 6, B° San Antonio
Concepción Batres, Depto. Usulután.
PBX: 2628-4900
ccconcepcionbatres@fedecredito.com.sv

AGENCIA EL TRANSITO
Local No.1 Centro Comercial Plaza Victoria, Av.
Ferrocarril y la 5° Calle Pte, El Tránsito, Depto.
San Miguel. PBX: 2633-8900
ccconbeltransito@fedecredito.com.sv

AGENCIA USULUTAN
4° Av. Nte. No.25, B° La Parroquia, Usulután,
Departamento de Usulután
PBX: 2633-8300
cccbusulután@fedecredito.com.sv

LA SUSCRITA NOTARIO CERTIFICA. Que
la presente fotocopia es fiel y conforme con su
original. con el cual confronté. Y que consta de
Un folios, y para los efectos
del Artículo Treinta de la Ley del Ejercicio Notarial
de la Jurisdicción Voluntaria y de Otras Diligencias
firmo y sello la presente, en la ciudad de Chalatenango
a los Veintinueve días del mes de
Septiembre del año dos mil dieciséis.

