

**CAJA DE CREDITO DE LA LIBERTAD,  
SOCIEDAD COOPERATIVA DE R. L. DE C. V.**

**APROBADO POR JUNTA DIRECTIVA:  
ACUERDO ROM. IX SESION 46/15  
23/12/2015**



**“CÓDIGO DE ÉTICA DE CAJA DE CREDITO  
DE LA LIBERTAD”**

**DICIEMBRE 2015**  
Versión 2

**INDICE**PÁGINA

<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	3
<b>II. OBJETIVO</b> .....	3
<b>III. ALCANCE</b> .....	3
<b>IV. DEFINICIONES</b> .....	3
<b>V. PRINCIPIOS ÉTICOS</b> .....	6
<b>VI. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PUBLICO EN GENERAL</b> .....	7
<b>VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL</b> .....	8
<b>VIII. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS</b> .....	9
<b>IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES</b> .....	10
<b>X. CONFLICTOS DE INTERÉS ENTRE PARTES RELACIONADAS</b> .....	12
<b>XI. CONFLICTO DE INTERESES Y MANEJO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA</b> .....	13
<b>XII. NORMAS DE CONDUCTA</b> .....	14
<b>XIII. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA</b> .....	17
<b>XIV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS CLIENTES Y SOCIOS</b> .....	18
<b>XV. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO</b> .....	19
<b>XVI. PRACTICAS PROHIBIDAS</b> .....	20
<b>XVII. PRACTICAS CONTROLADAS</b> .....	20
<b>XVIII. DISPOSICIONES OPERATIVAS</b> .....	20
<b>XIX. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN</b> .....	21
<b>XX. CUMPLIMIENTO</b> .....	21
<b>XXI. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES</b> .....	21
<b>XXII. ACTUALIZACIÓN</b> .....	22
<b>XXIII. MODIFICACIONES Y VIGENCIA</b> .....	22

## I. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética contiene las normas de conducta que los miembros de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito, deben 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 las instituciones.

Se adecua 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 las mismas.

## II. OBJETIVO

El objetivo de este documento es brindar a la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito un instrumento que guíe el desempeño moral y profesional del mismo.

## 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, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito deben observar en el desarrollo de sus funciones a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento.

## 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:

- La honestidad
- La transparencia
- El profesionalismo
- El respeto
- 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 al cliente y de mejorar continuamente.

**Prudencia:**

Virtud de prever el riesgo y las faltas

**Discreción:**

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

**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 problemas que nos afectan

**Claridad:**

Eliminación de ambigüedad en las operaciones efectuadas

**Cliente:**

El Cliente es nuestra razón de ser y a las cuales nos debemos. POR QUIENES DEBEMOS Y TENEMOS QUE MEJORAR NUESTRA ATENCIÓN por tanto debemos atender de tan buena manera a nuestros clientes internos y externos.

**Transparencia:**

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

**Reserva:**

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

**Utilización Adecuada de la Información:**

Los agentes que intervienen en el mercado deben de abstenerse de utilizar información privilegiada para si o para un tercero.

Uso adecuado de reportes de cartera, de información de los buros de crédito y documentación fraudulenta de posibles clientes y empleados de nuestra Caja de Crédito

**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, subrayándose la importancia de comunicar al cliente cualquier circunstancia sobreviniente que pudiera modificar su voluntad de operar en la Caja.

**Excelencia:**

Capacidad de gestionar y organizar, con calidad, bondad y cortesía en todos los aspectos y ámbitos de la institución, logrando los resultados planificados. Comprende:

- El liderazgo en calidad
- El aprendizaje y mejora continua
- El desarrollo humano
- La innovación
- La creatividad innovadora

**Integración:**

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

- La pertenencia e identificación con el Sistema
- La cooperación creativa
- La equidad
- 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:

- La rentabilidad
- La efectividad
- La solidez
- 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 el empleado en las operaciones que efectúa con el cliente de la Caja no debe de ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directamente de usuarios.

### 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 todas las unidades que integran la Caja, 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, 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. Ej. Ofrecer regalos a alcaldías, ofrecer bajos precios, eliminar comisiones por trámite, etc
- 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 las instituciones, 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 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 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, incluidos lo relacionado con la utilización exclusiva del sistema informático que legalmente hallan adquirido la Caja.

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

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

## **VI. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PUBLICO EN GENERAL**

El accionar de la Caja deberá 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, sexo, color, edad, incapacidad física y cualquier otra forma de discriminación.

La Caja deberá dar importancia a la responsabilidad social y empresarial como empresa comprometida con el desarrollo económico y social en que actúan

velando por los intereses de sus 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 deberá abstener de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación
- b) Se deberá abstener 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) Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e) Deberá atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de trabajo.

Cuando exista un desacato de las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración de la 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.

## VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

Los miembros de las Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja, sujetos al presente código, deberán emplear en el ejercicio de sus funciones la actitud de personas honradas de carácter íntegro, en relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Caja, manteniendo sigilo sobre los negocios y las operaciones de las instituciones, así como sobre los negocios e informaciones 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 su seguridad financiera y patrimonial de la Caja.

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 de los clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Caja.
- 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 las instituciones.



- 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.
- e) La Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal 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. CUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS

La actuación de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito 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 el sistema FEDECREDITO, estableciendo en todo momento una independencia entre los diferentes departamentos existentes y posteriores tales como: Créditos, Depósitos, Contabilidad, Auditoría Interna, Recuperaciones, Tesorería, Contrataciones y etc.

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 desarrollara 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 las mismas; asimismo, se someterán a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la Caja promuevan, 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 Caja, 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 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 institución 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.
- 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 el mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

Se pueden 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 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 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, la probidad y el cumplimiento de los deberes legales, contractuales y morales, serán los patrones que rijan la conducta de los empleados de las instituciones dentro y fuera de ellas.
2. La actividad de los funcionarios se sujetará a la estricta observancia de la Ley, a las regulaciones, políticas y controles internos de la institución, así como el deber de lealtad que se debe tener para con los clientes, competidores y el público en general.
3. Siempre que un funcionario se considere que se encuentre en un conflicto de interés, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar a su jefe inmediato y al Departamento Jurídico de la entidad si lo tuviese. 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 sirve, serán tratados todos con igual respeto y consideración, sin que reciban ninguna clase de tratamiento preferencial. Para las instituciones, la atención esmerada y de servicio al cliente deben ser presupuesto de operación y norma general de conducta y nunca representarán un privilegio derivado de consideraciones comerciales, o de preferencia personal, ni mucho menos la contraprestación por reciprocidades o algún tipo de remuneración indebida.
5. En el ámbito interno los funcionarios están obligados a salvaguardar las políticas de la entidad para el otorgamiento de crédito, concesión de sobregiros, abonos a capital por obligaciones, etc, especialmente cuando los mismos se encuentren en cabeza de los funcionarios o de sus parientes o de sus empresas. En ningún caso los funcionarios tomarán decisiones

respecto de obligaciones que ellos o sus parientes, o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.

6. Los administradores evitarán toda operación que pueda generar conflicto de interés.
7. Los funcionarios se abstendrán de utilizar información privilegiada que repose en la entidad en la cual labora o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos, cuyo resultado positivo esté determinado por la formación.
8. Siempre que el funcionario de cualquier rango se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o de un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
9. Todo acto violatorio de la Ley y/o los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, 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 con las condiciones particulares de la situación concreta. Los funcionarios deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el manual son generadores de conflicto de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar a su superior que no sucede tal cosa.
11. En las entidades en que haya lugar a ello, los funcionarios que tengan participación directa o indirecta en la mesa de dinero en la respectiva entidad, tienen un especial deber de lealtad para con la entidad, por ende deberán abstenerse de realizar actividades que generen un conflicto entre los intereses propios y en los de la entidad en la cual laboran.
12. 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 práctica u operación que constituya su existencia.

## **X. CONFLICTOS DE INTERÉS 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, Gerencias de área, Encargados de área y demás personal, quedan sujetos a la observación del presente código las siguientes prohibiciones:

- a) No podrán contratarse como trabajadores(as) de la Caja, el cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad de alguno de los miembros de la Junta Directiva y del Gerente General
- 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 en su conjunto.
- 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 o ejecutivos, que éstos no afecten el clima organizacional de la Caja, ni dentro ni 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, existiendo deber para ello el mantenerla así.

Para evitar conflictos de interés 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 indirecta 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 de la institución.
- f) Usar equipo y otros recursos de la institución para fines particulares no autorizados.
- g) Proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes a:
  - Personas ajenas a la institución, distintas del mismo cliente, sus beneficiarios o sus representantes.
  - Funcionarios y empleados de la propia Institución, 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 funcionarios y empleados de la institución.
- i) Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Caja.

## **XII. NORMAS DE CONDUCTA**

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de área y demás personal 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 y rentabilidad de las instituciones, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores y fiscalizadores de la Caja. Se debe brindar una atención a los clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá 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 y/o Socios**

Las relaciones con los accionistas y socios se deberán basar en la comunicación, clara, transparente y oportuna de información, que les permita acompañar las actividades y el desempeño de la institución, así como la

búsqueda de resultados que produzcan impactos positivos en el valor de mercados de las mismas.

## **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 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 funcionario. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados 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 institución, se deberá actuar con confianza en los estándares de actuación de nuestra empresa 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 empresa, debiendo ser conducidas 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. 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 aquellos 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 Caja más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente están obligadas las instituciones.

Los Estados Financieros así como la Memoria de Labores de la Caja se consideran de carácter público, por lo tanto, pueden ser entregadas a clientes, estudiantes, etc.

## 6. Relaciones con el mercado

La Caja deberá suministrar al público la mayor información, que les permitan 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 fuere posible.

Se entienden como actos contrarios 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 presentar los servicios con profesionalismos, eficiencia y diligencia, teniendo como objetivo la protección de los intereses de los clientes, los cuales deberán prevalecer siempre sobre los intereses de la empresa, sus administradores, empleados y demás personas vinculadas.

La Caja deberá mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos en que se soliciten sus servicios, sin necesidad de explicar los motivos de su rechazo, sí es el caso. La Caja 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 con su profesión, salvo que exista autorización expresa del interesado en los casos determinados por la constitución y por la Ley.
- b) Realizar los 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 sobreviniente 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 a su cliente sobre cualquier situación generadora de conflicto de interés al cliente, 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, 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 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 y que no se encuentren autorizados por la administración de la Caja.
- 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 Y SOCIOS**

La Caja deberán administrar los fondos provenientes de depósitos de los clientes y 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 monetarios.
- d) Permitir que personas inescrupulosas utilicen las 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.

## 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 clientes y socios.

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

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

- a) Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión 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 debe ser administrado.
- d) Abstenerse de promover la evasión de sus responsabilidades entre los clientes, así como de facilitarles la aprobación de créditos, mediante la presentación de documentación falsa e inconsistente.
- e) Se podrá atender a clientes mal calificados en el sistema financiero siempre y cuando con el crédito a conceder consolide todas sus deudas para mejorar su calificación y mejorar su endeudamiento.<sup>1</sup>
- 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.

<sup>1</sup> De acuerdo a literal g) de la Política de Riesgo del Manual de Crédito de Caja de Crédito La Libertad

- i) No se debe conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% del fondo patrimonial de la caja con los miembros de la Junta Directiva, Gerentes y Empleados del Sistema Fedecredito.
- j) 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.

## **XVI. PRACTICAS PROHIBIDAS**

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

## **XVII. PRACTICAS CONTROLADAS**

Son todas aquellas que sin estar prohibidas, en virtud de su idoneidad para generar conflictos de interés se hallaran sujetas a controles tanto previos, funcionales como posteriores. En virtud de lo definido como práctica controlada se recomienda que la entidad introduzca en su reglamentación particular, las actividades que se sujetarán a control, las cuales para su perfeccionamiento requerirán una autorización especial. Asimismo, debe relacionar los funcionarios que estarán cubiertos por las provisiones y control.

## **XVIII. DISPOSICIONES OPERATIVAS**

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

La Caja comunicara por escrito, en forma general o particular a los funcionarios y empleados el uso que deberá dar a los bienes que la Institución pongan a su servicio, absteniéndose los mismos de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

La Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito, deberán conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y a los manuales internos de la Institución, si existiera, así como los aspectos legales aplicables a las mismas.

## **XIX. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN**

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.

Será obligación de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito, conocer y cumplir las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que las instituciones impartan al efecto.

## **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 infracción a disposiciones legales, a fin de que se proceda en consecuencia.

## **XXI. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.**

Con el objeto de dar cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente código de ética, la Caja, realizarán 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 Junta Directiva evaluar las condiciones y circunstancia 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.

## **XXII. ACTUALIZACIÓN**

El Comité de Gerencia será responsable de modificar el contenido del presente código, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que correspondan a la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito.

## **XXIII. MODIFICACIONES Y VIGENCIA**

El presente código entrará en vigencia a partir del 20 de octubre de 2005 y sus modificaciones o ampliaciones serán autorizadas por la Junta Directiva de la Caja.

Modificado y aprobado por Junta Directiva en sesión 46/15, Rom. IX del 23/12/2015, cuyas modificaciones entran en vigencia a partir del 24 de Diciembre del 2015.