



Caja de Crédito  
**SENSUNTEPEQUE**

NUESTRO /  
**CÓDIGO**  
DE ÉTICA

## Índice

Contenido	Página
Introducción	4
I. Objetivos del Código de Ética	5
II. Alcance del Código de Ética	5
III. Definiciones	5
IV. Misión, Visión y Valores Institucionales.	6
V. Relación con el Cliente	7
a) Conocimiento de los Clientes y del Negocio	
b) Calidad de la Información	
c) Privacidad e Información Confidencial	
d) Profesionalismo y Capacitación.	
VI. Información sobre la Institución	8
a) Información estratégica	
b) Trato no discriminatorio entre los empleados y de ellos con los clientes	
c) Cuidado de los Bienes y del nombre de la Entidad	
VII. Prevención Contra el Lavado de Dinero, Activos y Financiamiento al Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.	9
VIII. Principios Éticos	11
IX. Responsabilidad ante la sociedad y público en general	11
X. Integridad profesional y personal	11
XI. Disposiciones legales y Sustitutivas	12
XII. Manejo de Conflictos de Interés.	14
XIII. Normas de Conducta.	17
a) Relaciones con los Accionistas y/o socios	
b) Relaciones en el ambiente de trabajo	
c) Relaciones en el sector publico	

- d) Relaciones con los proveedores
- e) Relaciones con los competidores
- f) Relaciones con el mercado

XIV.	Normas de Conducta de Intermediación Financiera.	19
XV.	Normas de Conducta para la Administración de Fondos de los Socios.	20
XVI.	Normas de Conducta para las Operaciones de Crédito.	20
XVII.	Sanciones.	21
XVIII.	Aprobación y Vigencia.	21

## INTRODUCCIÓN

El Código de ética o conducta para la prevención Lavado de dinero y activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva, describe las normas mínimas de conducta y actuación que deben ser observadas, a fin de prevenir y controlar el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo, respecto de las actividades que realiza la organización.

Los principios, criterios y pautas de actuación establecidas en el presente Código, son de estricto cumplimiento para todos los empleados.

El Oficial de Cumplimiento y el área encargada de recursos humanos, cada uno dentro de las facultades y poderes otorgados por la organización, tienen la responsabilidad de asegurar el cumplimiento de los presentes lineamientos.

A través del órgano de administración y normativa interna, se ha asumido un conjunto de criterios orientados a prevenir el riesgo de que las actividades realizadas sean utilizadas como vía para el lavado de dinero y financiamiento al terrorismo o cualquier actividad delictiva. En virtud de lo anterior, es responsabilidad de todo el personal e integrantes de la organización, conocer dichos lineamientos y contribuir a preservar la integridad de la misma mediante el cumplimiento de los mismos.

## I. OBJETIVOS DEL CODIGO DE ETICA.

El presente Código tiene como objetivo normar la conducta y el accionar de los empleados, generar una cultura de prevención Lavado de dinero y activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva y una actitud de vigilancia permanente, creando conciencia entre los empleados sobre los perjuicios que dicha práctica genera en la sociedad.

## II. ALCANCE DEL CODIGO DE ETICA

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

## III. DEFINICIONES

Para los efectos del presente Código, se utilizarán las siguientes denominaciones, con el significado que en cada caso precisa:

**Código:** 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.

**Información Privilegiada:** Conocimiento de hechos, actos o acontecimientos capaces de dar a conocer a los clientes la identidad de la persona que ostenta al cargo de la persona designada y toda información relacionada a elaboración y remisión de reportes de operación sospechosas (ROS).

**Empleados:** Incluye a todos los empleados, desde más alto nivel jerárquico hasta los que ocupen el cargo de servicios varios.

**Prácticas 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 la organización, considera que evitar su práctica contribuye a mantener la transparencia en el desarrollo de los negocios.

**Prácticas Controladas:** Son todas aquellas, que sin estar prohibidas, en virtud de su idoneidad para generar conflictos de interés se hallarán sujetas a controles tanto previos funcionales como posteriores.

#### IV. MISION, VISION Y VALORES INSTITUCIONALES

a) **Misión:**

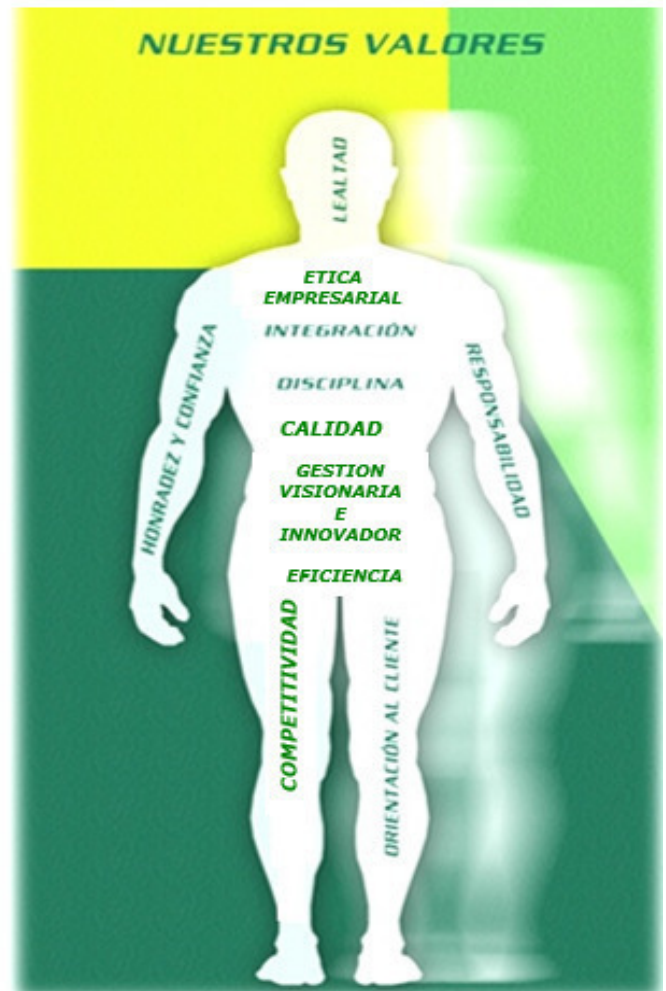
“Facilitar con rapidez y excelencia todos nuestros servicios financieros a socios y clientes a nivel nacional, convirtiéndonos en su primera opción para la solución de sus necesidades financieras”.

b) **Visión:**

“Ser una Entidad financiera de sólido prestigio, preferida por todos nuestros clientes por la calidad de nuestros servicios y productos financieros, con liderazgo, confiabilidad y espíritu innovador”.

c) **Valores Institucionales.**

1. **Integración:** Todos formamos parte del mismo equipo de trabajo y luchamos juntos por la consecución de los objetivos planteados.
2. **Ética empresarial:** Actuamos siempre con rectitud e integridad, tomando en cuenta los valores de nuestra Entidad.
3. **Honradez y confianza:** Actuamos con dedicación, profesionalismo y transparencia en la gestión de nuestros negocios, haciéndonos merecedores de la confianza de nuestros socios y clientes.
4. **Lealtad:** Actuamos con principios y valores institucionales, para promover la confianza y fidelidad hacia nuestra Entidad.
5. **Disciplina:** Actuamos con, rigor y dedicación para cumplir los objetivos de la Entidad.



6. **Responsabilidad:** Gestionamos correctamente los recursos y actuamos con un alto compromiso con nuestros socios y clientes.
7. **Calidad:** Buscamos continuamente la excelencia en nuestros productos y servicios.
8. **Orientación al cliente:** Nos destacamos por nuestro espíritu de servicio.
9. **Competitividad:** La aplicación de las mejores prácticas buscamos servir con excelencia, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes.
10. **Gestión visionaria e innovadora:** Con nuestra experiencia y conocimientos, anticipamos el futuro.
11. **Eficiencia:** Trabajamos realizando nuestro mayor esfuerzo, con el objetivo de mantener la satisfacción de nuestros clientes.

## V. RELACIONES CON EL CLIENTE.

### a) **Conocimiento de los clientes y del negocio.**

Los empleados que se desempeñen en vinculación directa con clientes, se preocuparán de establecer con ellos una relación cordial y profesional, que les permita conocer las actividades que desarrollan, su legitimidad, los intereses que los motivan a relacionarse con la entidad y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios de la entidad 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 entidad.

### b) **Calidad de la información.**

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

### c) **Privacidad e información confidencial.**

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

## VI. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN.

### a) Información estratégica.

Los empleados no comunicarán a los 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 disponible al público en general, seguirán los procedimientos establecidos en la normativa interna. Requerido al respecto, el empleado pondrá, oportunamente, la solicitud en conocimiento de su superior jerárquico a fin de que sea la gerencia o unidad correspondiente la que proporcione, la información que se esté solicitando.

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

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

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

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

En las relaciones internas de trabajo como con los clientes, los empleados usarán un trato cordial, amable, imparcial y cortés y entre compañeros de labores considerarán 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 clientes.

### c) Cuidado de los bienes y del nombre de la entidad.

Los empleados cuidarán los bienes y el nombre de la entidad. 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 la función encomendada.

## **VII. PREVENCIÓN CONTRA EL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y LA FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.**

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

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

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

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

**LA LUCHA CONTRA EL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO ES RESPONSABILIDAD DE TODOS, Y PREVENIRLO ES NUESTRO DEBER!**

## **VIII. PRINCIPIOS ÉTICOS.**

Dentro de los principales postulados éticos que deben distinguir a un empleado de la entidad, 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 entidad, no debe ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directamente de usuarios y/o cliente.

## 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:

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

## 3. 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.

## 4. Integridad en el uso de los recursos de la Entidad.

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

El uso de la información y los recursos destinados al proceso 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 entidad.

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 las políticas de la entidad.

La competencia por negocios estará basada en la calidad y precio de los servicios ofrecidos por la Entidad y el beneficio en general que reciban los 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, 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 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:

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

Cuando exista un desacato de las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración de la entidad podrá 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, Encargados de áreas, y demás personal, sujetos al presente código, deben emplear en el ejercicio de sus funciones la actitud de personas honradas de carácter integro, Actuar siempre en defensa de los intereses de la entidad.

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 de los clientes en función del mercado y la rentabilidad de la entidad.
2. La observancia de la debida diligencia en el desempeño de las funciones encomendadas al cumplimiento de las normas y manuales que rigen la operatividad de la institución.
3. El cumplimiento 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.
4. Evitar en todo momento las situaciones que puedan generar conflictos de interés, a fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los clientes.
5. La Junta Directiva, Gerencia General, Encargados de Áreas y demás personal, ajustaran su conducta en todo momento el 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, Encargados de Áreas y demás Personal de la entidad están íntimamente ligada con la confianza pública y por lo tanto deberán enmarcarse en los principios de buena fe, lealtad, honestidad imparcialidad e integridad con el fin de garantizar la transparencia y seguridad, estableciendo en todo momento una independencia entre los diferentes departamentos existentes: negocios, Administración y finanzas, contabilidad, auditoría interna, operaciones ,riesgo entre otros

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 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 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 los 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 clientes, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.
- d) Evitar difundir información de interés para la entidad, que excedan los límites autorizados.
- e) Intervenir en cualquier negocio con los 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 institución para la cual se trabaja, supera a los de la competencia, tales como precio, calidad o cualquier valor agregado del servicio.
- i) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.
- j) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que estos requieren para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizar o proporcionar información falsa o engañosa.
- k) Guardar entre si 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:

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

Los conflictos de intereses generan un efecto negativo en la transferencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las buenas relaciones de la Entidad, 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 Institución dentro y fuera de ella.
2. La actividad de los funcionarios se sujetara 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 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 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.
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, tengan o deseen tener para con la entidad.

6. Los administradores evitaran 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/o los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, aun en el caso de los que hayan realizado en cumplimiento de órdenes y/o autorizaciones 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 Manual 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 práctica 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, Encargados de áreas y demás personal, quedan sujetos a la observación del presente código las siguientes prohibiciones:

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

**b) Conflicto de interés y manejo de información privilegiada.**

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

Para evitar conflicto de interés en el manejo de la información privilegiada se hará 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:

1. Usar su cargo, función o información para influir sobre negocios o asuntos de la entidad con el fin de favorecer a intereses propios a 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 entidad.
4. Hacer publicidad personal en nombre de la entidad, 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 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.
7. Comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los funcionarios y empleados de la institución.
8. Usar equipo y otros recursos de la Institución para fines particulares.
9. Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la entidad.

### **XIII. NORMAS DE CONDUCTA.**

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

Las normas de actuación estarán enmarcadas en los siguientes extractos:

**a) Relaciones con los Accionistas y/o Socios.**

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

**b) Relaciones en el ambiente de trabajo.**

Las relaciones en el ámbito de trabajo se deben enmarcar por la cortesía y respeto con espíritu de colaboración para fomentar en equipos de trabajo, la lealtad, la confianza, la conducta compatible con los valores de la institución.

Al desempeñar una función de supervisión, jefatura o gerencia, se debe tener en mente que sus empleados lo tomaran como ejemplo. Sus acciones, por lo tanto, deberán contribuir a formar un modelo de conducta para su equipo, no se admite el uso del cargo para solicitar favores o servicios personales a los subordinados.

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

**c) Relaciones con el sector público.**

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

**d) Relaciones con los proveedores.**

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

**e) Relación con los competidores.**

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

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

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

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

**f) Relaciones con el mercado.**

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

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

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

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

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

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

- ✓ Guardar reserva respecto de información personal o transacciones que se realizan en relación con los servicios que prestamos, salvo que exista una autorización escrita del socio.
- ✓ Revelar al cliente la información sobre la cual no tenga deber de reserva y este obligado a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación, e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia sobreviviente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- ✓ 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.
- ✓ Informar al cliente de cualquier situación generadora de conflicto de interés al cliente, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiera lugar, obteniendo las respectivas autorizaciones de conformidad con las disposiciones legales o reglamentos.
- ✓ Suministrar su mejor consejo para el correcto desarrollo de la colocación de un crédito o la apertura de un depósito.
- ✓ Abstenerse de comentar debilidades de otras entidades, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.
- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Abstener de solicitar pagos adicionales a los clientes por servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración de la entidad.
- ✓ Abstenerse de recibir pagos de los clientes por haber efectuado el servicio de promoción y colocación de préstamos o negociación de tasas de interés para los depósitos captados.

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

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

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

- ✓ Proporcionar información errónea a los clientes sobre las operaciones de depósitos.
- ✓ Llevar a cabo prácticas desiguales o discriminatorias con los depositantes, de acuerdo a criterios subjetivos o monetarios.
- ✓ Permitir que personas inescrupulosas utilicen las operaciones para lavar dinero proveniente de actividades ilícitas.
- ✓ 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.

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

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

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

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

- ✓ Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión de que este tome.
- ✓ No se deberá promover el sobre endeudamiento del cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.

- ✓ Deberá indicarse claramente al cliente los cobros de los que será sujeto así como la forma en que su crédito debe ser administrado.
- ✓ 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.
- ✓ No se debe permitir que el cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.

## **XVII. SANCIONES.**

El incumplimiento de las reglas establecidas en el presente Código o de cualquier otra norma que regule el comportamiento de los empleados dentro de la Entidad, puede dar lugar a la imposición de medidas disciplinarias, conforme a las Políticas Internas de la organización y las leyes laborales vigentes; así como a sanciones administrativas, legales o judiciales correspondientes, de acuerdo a lo prescrito en la legislación vigente aplicable.

## **XVIII. APROBACIÓN Y VIGENCIA**

El presente Código y cualquier modificación posterior deberán aprobarse por Junta Directiva y entrará en vigencia a partir de su aprobación. Lo no contemplado en este documento será resuelto por Junta Directiva de la Caja.

1/Este Código deroga el código anterior en todo su contexto.

## APROBADO POR JUNTA DIRECTIVA.

---

Vilma Morena Aguilar Quijano.  
Presidenta.

---

Alan Roberto Contreras Barrera.  
Secretario.

---

Ana Marleni Callejas de Larreynaga.  
Directora Propietaria.

---

Gustavo Alcides Burgos Umaña.  
Director Suplente

---

Fabricio Edmundo Palacios Molina.  
Director Suplente

---

Víctor Manuel Martínez Hernández.  
Director Suplente



**EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CAJA DE CREDITO DE SENSUNTEPEQUE SOCIEDAD COOPERATIVA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE CAPITAL VARIABLE, CERTIFICA:**

**Que en sesión de Junta Directiva número 32 de acta número 32 celebrada el día seis de octubre de 2022 se encuentra el acuerdo que literalmente dice:**

**PRESENTACION DE INFORMES**

02. El Oficial de Cumplimiento, Lic. Cesar Muñoz Carrillo, presenta para conocimiento y aprobación de Junta Directiva, actualización de normativa en materia de lavado de dinero, según se detalla a continuación:

- Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención de LDA-FT-FPADM
- Metodología para el Scoring de riesgo de LDA-FT-FPADM
- Código de Ética

**Resolución: La Junta Directiva se da por enterada y aprueba la actualización en las normativas presentada por el Oficial de Cumplimiento.**

Sensuntepeque, 18 de octubre de 2022

Alan Roberto Contreras Barrera  
Secretario  
C.C. de Sensuntepeque



