



CÓDIGO DE ÉTICA



ÍNDICE

I. INTRODUCCION.....	3
II. OBJETIVO.....	4
III. DEFINICIONES.....	4
IV. VALORES INSTITUCIONALES.....	5
V. DISPOSICIONES GENERALES.....	7
VI. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.....	9
VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL.....	10
VIII. DISPOSICIONES SUSTANTIVAS.....	11
IX. DISPOSICIONES OPERATIVAS.....	14
X. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....	15
XI. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS CLIENTES Y SOCIOS.....	15
XII. OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA.....	16
XIII. PRÁCTICAS PROHIBIDAS RELACIONADAS AL RIESGO Y LDA/FT/FPADM.....	17
XIV. CUMPLIMIENTO.....	18
XV. OTROS.....	18
XVI. VIGENCIA.....	19
I. HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES.....	20



I. INTRODUCCION

El presente Código de Ética de la Caja de Crédito de Chalchuapa, contiene los principios y políticas generales que deben guiar el actuar ético-profesional de los empleados, empleadas, directores, directoras y asesores del Directorio de la organización. Su objetivo es resguardar los valores que se consideran fundamentales para la recta conducción de los negocios y administración de la entidad, en concordancia con la Filosofía Corporativa de la Caja de Crédito de Chalchuapa. 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, así como a la actitud que los empleados y empleadas deben tomar en cumplimiento de la Ley, a los manuales, reglamentos, Instructivos y Código de Gobierno Corporativo, emitidos por la administración de la misma

Cada vez con mayor frecuencia se hace necesaria la declaración explícita y vigencia efectiva de los valores éticos en los sistemas empresariales. Esto significa tener una clara dirección de la organización conforme a los principios y valores fundamentales de la persona humana y la comunidad.

La Ética de la Caja de Crédito de Chalchuapa, busca definir el marco de acción que permite alcanzar ese fin. Persona y trabajo se unen en forma integral, descartando la existencia de una dualidad o incoherencia entre el comportamiento individual y laboral, en la acción concreta de los negocios.

El Socio (a)/cliente, debe recibir no sólo productos y servicios de calidad adecuada según su precio, sino también un trato honesto, transparente y confiable. La entidad tiene la responsabilidad moral de velar por los intereses de sus socios/socias y usuarios, más aún cuando se trata de una entidad financiera que depende de la confianza depositada en ella.

La Caja de Crédito de Chalchuapa, es una entidad socia del Sistema FEDECREDITO, parte del sistema Financiero Salvadoreño, en la cual se trabaja con dinero y valores de terceros y propios, particularidad que exige confianza y honestidad en cada una de sus funciones, tanto al interior como hacia fuera de la estructura organizacional. La relación de la entidad con sus colaboradores (as), clientes y entorno social se basa en la confiabilidad, rectitud y honestidad, lo que conlleva a alcanzar la confianza mutua entre todos los participantes del sistema.



II. OBJETIVO

Promover el cumplimiento de los principios éticos que deben inspirar la conducta y el quehacer de todo el personal de CAJA DE CREDITO DE CHALCHUAPA, en el ejercicio de sus funciones, a efectos de promover y mantener los valores dentro del clima laboral de la entidad, aportando una guía fundamental para que el talento humano desarrolle sus tareas con la máxima responsabilidad y transparencia e impacto directo en la atención al Socio/Socia/Cliente/ usuario y la calidad del trabajo.

III. DEFINICIONES

Código de Ética o de Conducta: documento que debe contener el sistema o conjunto de valores conductuales, políticas y mecanismos para su cumplimiento que una entidad establece mediante la adopción de pautas éticas y morales aplicables a la administración de la Junta Directiva, Alta Gerencia y en general a todos los miembros de la organización.

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.

Dignidad: Decoro, decencia, excelencia

Cliente: El Cliente interno (Juntas Directivas, Gerencias, Alta Administración y todo el personal de la Caja de Crédito de Chalchuapa) y externo (Cajas de Créditos, Bancos de los Trabajadores, Banca Comercial, BID, Superintendencia del Sistema Financiero, BMI, Banco Central de Reserva, FONAVIPO, FEDECREDITO, BANDESAL) y todos los que gozan de los servicios y productos que ofrece la Caja de Crédito de Chalchuapa. Es nuestra razón de ser y a las (los) cuales nos debemos.

Alta Gerencia: El Gerente General o quien haga sus veces y los ejecutivos que le reporten al mismo. (Código de Gobierno Corporativo de la Entidad)

Gerente General: Responsable del correcto funcionamiento de la Caja de Crédito de Chalchuapa, respondiendo de su gestión ante la Junta Directiva. (Código de Gobierno Corporativo de la Entidad).

Cliente: persona natural o jurídica que mantiene una relación contractual con la entidad para la prestación de servicios o productos financieros que esta ofrece, el cual en las presentes Normas puede hacer referencia a: depositantes, inversionistas, cotizantes, afiliados, pensionados, asegurados, deudores, codeudores, aportantes o partícipes, entre otros;



Código de Gobierno Corporativo: documento que debe contener la filosofía de la entidad como su visión, misión, valores, prácticas y políticas que en materia de Buen Gobierno sean adoptadas para conducir la entidad, especialmente en lo concerniente a las funciones, responsabilidades de los accionistas, Junta Directiva, Alta Gerencia y demás instancias u órganos de control, desarrollando a la vez el manejo de las relaciones con los entes o personas interesadas en el buen desempeño de la entidad.

Principio de transparencia de información: El principio de transparencia pretende reforzar las relaciones entre las entidades y los clientes, a efectos de generar confianza mutua entre los mismos, a través de la divulgación de información sobre la aplicación y modificación de las tasas de interés, comisiones, recargos, cargos por cuenta de terceros, asociados a las operaciones activas y pasivas que se realicen.

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 sí o para 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, subrayándose la importancia de comunicar al cliente y socios, cualquier circunstancia sobreviniente que pudiera modificar su voluntad de operar en la Caja de Crédito de Chalchuapa.

LDA/FT/FPADM: Lavado de dinero y de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

IV. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores son los principios que guían nuestras acciones, por ello es importante tenerlos definidos. El Comité de Reflexión Estratégica, de la entidad analiza los principios básicos que el personal de la Caja de Crédito de Chalchuapa debe observar en el desempeño de sus funciones, determinando los principios y valores siguientes:



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

Equidad: Las actividades y operaciones de Caja de Crédito de Chalchuapa tienen como fundamento el trasladar a cada grupo de interés lo que se merece con justicia e imparcialidad y apegados al cumplimiento de altos estándares éticos, sin discriminación de raza, género, religión.

Secreto Bancario: Guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en virtud de las normas que regulan el secreto bancario.

CONSIDERAMOS DENTRO DE NUESTROS VALORES DE MAYOR RELEVANCIA, LOS SIGUIENTES:

- 1) **Integración:** Coordinación, cooperación y unificación de esfuerzos en función de los objetivos Institucionales. Nuestras actividades y operaciones se enmarcan dentro de los más rigurosos principios éticos y legales; considerando la pertenencia e identificación con el Sistema FEDECREDITO.
- 2) **Honradez Confianza:** Somos generadores de credibilidad y transparencia de la información. Orientación al Cliente: Construimos relaciones cordiales, de respeto y duraderas con nuestros clientes, quienes son nuestro fundamento de creación. Actitud de Servicio: Nuestro esfuerzo está orientado a ofrecer productos oportunos con amabilidad y eficacia; haciéndonos merecedores de la confianza de nuestros socios y clientes
- 3) **Disciplina:** Actuamos con perseverancia, rigor y dedicación para cumplir los objetivos de la Entidad, en el marco de la ley y las mejores prácticas.
- 4) **Servicio al Cliente:** Escuchamos las necesidades de nuestros clientes y las hacemos propias, de forma que siempre buscamos la satisfacción de nuestros usuarios de la forma más efectiva posible; construyendo relaciones cordiales, de respeto y duraderas con nuestros clientes, quienes son nuestro fundamento de creación.
- 5) **Actitud visionaria e innovadora:** Creemos en que vivimos en una realidad en constante cambio. Por esto mismo miramos hacia el futuro adelantándonos a nuestros competidores innovando con nuevos productos.
- 6) **Compromiso:** Somos un equipo comprometido para cumplir con la misión, visión y valores de la institución.



- 7) **Lealtad:** Somos parte de un mismo equipo, por ende debemos actuar siempre con rectitud y nunca en perjuicio de nuestra institución, compañeros y clientes
- 8) **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.
- 9) **Transparencia:** Las actividades y operaciones que realice Caja de Crédito de Chalchuapa se harán con honestidad, legitimidad y claridad, es responsabilidad de todos los funcionarios y empleados actuar de manera clara, consistente y oportuna
- 10) **Responsabilidad:** Caja de Crédito de Chalchuapa, concibe el tema de responsabilidad al integro cumplimiento del objeto social para el cual hemos sido creados, constituyéndonos en una entidad que facilita procesos de desarrollo social sostenibles para los grupos de interés con los que nos relacionamos y los mismos empleados y empleadas de la entidad.
- 11) **Ética:** Es importante que se ofrezca un servicio justo y que se realice una buena labor, lo que corresponde y que resulta bien para los clientes.
- 12) **Calidad:** Buscamos continuamente la excelencia en nuestros productos y servicios, poniendo atención en cada uno de los detalles.

La Humildad y la dignidad, son partes complementarias en el radio de acción de todo el personal de la entidad.

V. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Quedan sujetos a las disposiciones del presente código la Junta Directiva de la Caja de Crédito de Chalchuapa, Presidencia, Gerencia General, Alta Gerencia, Jefes y demás personal de la Caja de Crédito de Chalchuapa.

Principios Generales y fundamentales

1. La Junta Directiva de la Caja de Crédito de Chalchuapa, ha acordado el presente Código de Ética que establece normas que obligan a toda persona afecta a respetarlo y denunciar cualquier intento de sobrepasarlo.



2. Conscientes de la responsabilidad social e individual de las diferentes actividades y funciones que involucra la gestión de la entidad, se definen en este documento los principios generales y políticas de acción que deben guiar las decisiones y acciones de cada persona integrante de ésta.
3. Nuestra misión, como integrantes de esta entidad en el orden individual o colectivo, es actuar conforme a los principios y valores éticos de la persona humana, de la Caja de Crédito de Chalchuapa y de la sociedad.
4. La entidad promueve y resguarda los valores éticos que considera fundamentales en su actuar: Integración, honradez y confianza, disciplina, servicio al cliente, actitud visionaria e innovadora, compromiso, lealtad, competitividad, calidad, humildad y dignidad.
5. El presente Código tiene como objetivo principal fijar el marco ético general en el desempeño laboral en todas y cada una de las actividades de la entidad.
6. Estas normas son una herramienta de conocimiento y consulta individual permanente; constituyen una guía para las decisiones que dependen de cada uno de los integrantes de la entidad de acuerdo a su cargo y función.
7. Cada uno de los integrantes de la entidad debe actuar conforme a dichos valores de manera uniforme, coherente y permanente en el tiempo. En todo momento se debe hacer ejercicio responsable de las atribuciones, y actuar de manera correcta.
8. El presente Código describe conductas generales desde un punto de vista ético. No obstante, es un deber, asumir la responsabilidad individual de poner en conocimiento de la Junta Directiva, Comités de Auditoría, Riesgos, Prevención de lavado de dinero y de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM), Alta administración, comités de apoyo, Gerencias respectivas, áreas, unidades según corresponda; los hechos que generen algún grado de dificultad ética en la toma de decisiones.
9. Las inversiones o negocios privados que efectúe toda persona afecta a las disposiciones del presente Código, no deben ser contrarios a los intereses de la Institución, a la ética ni a las buenas costumbres.
10. Se consideran comportamientos inapropiados para toda persona afecta, el otorgar préstamos personales a terceras personas como práctica de negocio habitual y/o involucrarse en negocios ilícitos.
11. Aunque el presente Código pretende abordar una amplia gama de prácticas y procedimientos comerciales y de negocios, Caja de Crédito de Chalchuapa, no puede prever la totalidad de los problemas que pudieran surgir.



Si la persona afecta no está segura de lo que debe hacer en cualquier situación, deberá buscar información y orientación adicionales antes de actuar. La persona afecta debe utilizar su buen juicio y sentido común; si algo le parece indebido o falta de ética, lo más probable es que lo sea.

Si tiene alguna duda con respecto al mejor curso de acción que se deba tomar en una situación específica, o si sospecha o tiene conocimiento de la posible violación de alguna ley, regla o norma ética de la entidad, deberá comunicarse de inmediato con su jefatura directa, unidades de Cumplimiento, auditoría y riesgos o la jerarquía superior (Gerencia General, Junta Directiva) de la entidad, según la gravedad del evento o caso.

VI. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL

Art. 2 Accionar de la Caja de Crédito de Chalchuapa.

El accionar de la Caja de Crédito de Chalchuapa deberá estar enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y valoración 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 de Crédito de Chalchuapa, deberá dar importancia a la responsabilidad social y empresarial como empresas comprometidas 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, humildad y colaboración.

Es necesario que todas las personas que pertenecen a la Caja de Crédito de Chalchuapa, 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, Código de Gobierno Corporativo y otros que apliquen.



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

Artículo 3. La Administración, será responsable de modificar el contenido del presente Código, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que corresponden a la Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General, Alta Administración, Jefes y demás personal de la Entidad.

VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

Art. 4 Integridad Profesional y Personal.

Los miembros de las Juntas Directivas, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito de Chalchuapa, 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 socios y clientes.

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

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 de Crédito de Chalchuapa. 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. 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 de Crédito de Chalchuapa 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 SUSTANTIVAS

Artículo 5. En sus relaciones con los clientes y Socios, la Caja de Crédito de Chalchuapa, Presidencia, Alta Gerencia, Jefes y demás empleados deberán:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes y Socios, sobre las características de los productos y servicios que la Federación promueva, sin ocultar, riesgos, comisiones y otros costos.
- b) Abstenerse de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes y Socios a: 1) Personas ajenas a la institución, distintas del mismo cliente y Socio, sus beneficiarios o sus representantes, 2) Funcionarios y empleados de la propia Institución, cuando de acuerdo con los manuales internos dichas personas no deban tener acceso a lo referido.
- c) Mantenerse solvente en sus obligaciones de carácter pecuniario
- d) 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 o Socios, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.

e) Evitar:

1) Difundir información de interés para la entidad, para el sistema (Fedecredito), que excedan los límites autorizados,

2) Intervenir en cualquier negocio con los clientes y/o Socios, 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 superior jerárquico. Para este caso es de considerar lo siguiente:

2.1) Conflicto de Interés. Toda persona afecta a este Código debe actuar en forma individual y a nombre de la entidad de acuerdo a las normas de la conducta que lo resguardan, manteniendo estricta independencia y profesionalismo en el desempeño de sus actividades privadas o laborales. Por tanto, no es aceptable realizar actos y operaciones en que exista conflicto de intereses entre quienes desempeñan alguna función en la Caja de Crédito de Chalchuapa, y sus clientes/usuarios (as) o Socios (as), dado que ello daña la confianza y transparencia de sus actos y decisiones.



Se considera que existe conflicto de intereses, por ejemplo, desde el momento en que una decisión adoptada en el desempeño de las atribuciones de una persona es afectada o interferida por una situación de beneficio personal o de terceros, ajena a los intereses de la Institución y/o de sus clientes, usuarios y/o Socios.

Artículo 6. En sus relaciones con los grupos de Interés, la entidad, la Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General, Alta Administración, Jefes y demás empleados deberán:

a) Velar por los intereses de la Caja de Crédito de Chalchuapa, y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios y productos que se ofrezcan como Sistema.

b) Abstenerse de:

1. Desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la entidad y la Federación, así como de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
2. Comunicar o divulgar información que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Entidad y el mismo Sistema FEDECREDITO.
3. Aceptar o solicitar, por sus servicios, cualquier retribución, distinción, regalo, beneficio, para sí u otras personas; de los clientes y/o Socios prestadores de servicios, proveedores o que gozan de los servicios de la Entidad, a fin de dar preferencia a los intereses de estas personas, aun cuando esos intereses no estén en contra de los de la Institución.
4. Hacer uso de los bienes de la Entidad, como: Vehículos, equipos de computación, Inmuebles (Activos Extra Ordinarios) o derechos de la Caja, u otros, para fines personales como Trabajos particulares y de beneficio personal o propio; de sus familiares o de terceros, en términos distintos de los expresamente autorizados a efecto por la entidad. En este caso, quien infrinja, y se demuestre su acto, la Caja de Crédito de Chalchuapa, se reserva el derecho de la decisión acorde al Reglamento Interno de Trabajo, y este mismo código. Esta disposición aplica para todo el personal de la entidad.
5. Intervenir en cualquier operación donde exista o pueda existir conflicto entre sus intereses personales y el cumplimiento de sus obligaciones para con la Entidad, que les impida realizar sus funciones y obligaciones de manera íntegra y objetiva.



- c) Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones. El tiempo de trabajo debe de ser exclusivo para la Caja de Crédito de Chalchuapa, según lo contratado. La Caja de Crédito de Chalchuapa, se reserva el derecho de la decisión acorde al Reglamento Interno de Trabajo, y este mismo código. Esta disposición aplica para todo el personal de la entidad.
- d) Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la entidad y la Federación.
- e) Denunciar ante sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de la Entidad, en que incurran las personas que prestan sus servicios para ella.
- f) Cuando se presenten o se conozcan tales conflictos, deberán ser reportados a la brevedad posible al superior jerárquico.

Artículo 7. La Caja de Crédito de Chalchuapa, Presidencia, Gerencia General, Alta Administración, Jefes y demás empleados en sus relaciones entre sí deberán:

- a) Abstenerse de comunicar o difundir información que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los funcionarios y empleados de la Caja de Crédito de Chalchuapa y la Federación como Sistema.
- b) 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.
- c) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias.

Artículo 6. En sus relaciones con la competencia, La Caja de Crédito de Chalchuapa, Junta Directiva, Gerencia General, Alta Administración, Jefes y demás empleados deberán abstenerse de:

- a) Comunicar o difundir información tendiente a desprestigiar a sus competidores.
- b) Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca la Caja, con los de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de los productos propios y los ajenos, pudiendo enfatizar los aspectos en los cuales los productos o servicios de la Entidad o Sistema para el cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como



Precio, calidad o cualquier valor agregado del servicio.

- c) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios.

Artículo 8. La Caja de Crédito de Chalchuapa, Junta Directiva, Gerencia General, Alta Administración, Jefes y demás empleados deberán:

- a) Conducirse con buena educación con el trato hacia los clientes y/o Socios y en sus relaciones entre ellos mismos.
- b) Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación por razón de sexo, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, inclinaciones políticas o nacionalidad.
- c) Evitar llevar a cabo cualquier tipo de maltrato o acoso, sea éste verbal, psicológico o de cualquier otro tipo. No involucrarse en conductas que impliquen o lleven implícito acoso sexual/laboral o discriminación por causa de: Origen, raza, religión, sexo, color, edad, estado civil, ideología política o incapacidad física o mental

IX. DISPOSICIONES OPERATIVAS

Artículo 9. La Caja de Crédito de Chalchuapa, pondrá en la oficina virtual, a disposición de todos sus funcionarios y empleados, un ejemplar del presente código de ética, mismo que deberá ser leído por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido, a la Administración superior.

Artículo 10. La Caja de Crédito de Chalchuapa, comunicará por escrito, en forma general o particular a los funcionarios, funcionarias, empleados y empleadas, el uso que deberá dar a los bienes que la Institución ponga a su servicio, absteniéndose los mismos de realizar o autorizar actos u operaciones contrarios a dicha normativa.

Artículo 11. La Caja de Crédito de Chalchuapa, Junta Directiva, Gerencia General, Gerentes de Área, Jefes, y demás empleados deberán conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y los manuales internos de la Institución, así como los aspectos legales aplicables a la Caja.



X. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Art.12 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, socio, 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) No se debe tramitar créditos a personas que se encuentran calificadas en categorías “D” y “E”, dentro del sistema financiero, a menos que éstas sean clientes de la Caja de Crédito de Chalchuapa y que previamente sea autorizado su trámite por la administración, debiendo absorber las reservas de saneamiento que se derive de tal operación. 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 de Crédito de Chalchuapa, con una misma persona natural o jurídica.

XI. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS CLIENTES Y SOCIOS

Art.13 La Caja de Crédito de Chalchuapa, deberá 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, socios, 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.

XII. OPERACIONES CON RECURSOS DE PROCEDENCIA ILÍCITA

Artículo 14. La Caja de Crédito de Chalchuapa, desarrollará un programa de instrucción y capacitación necesaria para que los funcionarios (as) y empleados (as) estén en condiciones de cumplir lo establecido en las disposiciones referidas en el artículo anterior.

Artículo 15. La Caja de Crédito de Chalchuapa, impartirá a sus funcionarios (as) y empleados (as), los programas de capacitación que sean necesarios para mantenerlos actualizados en esta materia.

Artículo 16. Será obligación de la Caja de Crédito de Chalchuapa, Junta Directiva, Gerencia General, Gerentes de Área, Jefes y demás empleados, 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 la Caja de Crédito de Chalchuapa imparta al efecto.

En tal sentido para la “PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO Y DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA (LDA/FT/FPADM), los funcionarios deberán asegurar tener en cuenta lo siguiente:

a) Velar por que todos los clientes/socios vinculados a la Caja de Crédito de Chalchuapa reúnan requisitos de integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes y socios debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la entidad.

b) Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un Socio (a)/cliente y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y la entidad, debe darse aviso inmediato al Oficial de Cumplimiento y Jefe de Agencia o área que corresponda, para las respectivas conclusiones y reportes si es conveniente.



- c) Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas, reconociendo que la integridad es primordial para generar una cultura orientada a mitigar el riesgo para la prevención y detección del lavado de dinero y activos.
- d) La Administración, debe considerar las políticas adoptadas en el tema de lavado de dinero y de activos, la financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva (LDA/FT/FPADM) en las decisiones relacionadas con la búsqueda de nuevos negocios, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, nuevos productos y todo tipo de negocios colaterales y de consorcios.
- e) Verificar que las evaluaciones de Riesgos, sean ejecutadas periódicamente en materia de LDA/FT/FPADM, por parte del oficial; las cuales deberán de ser de acuerdo a los lineamientos normativos y procesos establecidos en la entidad y entes fiscalizadores autorizados que apliquen.
- f) Los funcionarios (as) que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán cumplir las políticas y procedimientos establecidos por la Caja de Crédito de Chalchuapa.

XIII. PRÁCTICAS PROHIBIDAS RELACIONADAS AL RIESGO Y LDA/FT/FPADM.

Art. 17. Caja de Crédito de Chalchuapa, ha identificado un conjunto de prácticas prohibidas que deben ser observadas por los empleados de la caja, las cuales son:

- a) Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o los intereses de la Caja de Crédito de Chalchuapa, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de la entidad.
- b) Abstenerse de realizar cualquier negocio y operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c) Abstenerse de aconsejar la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.
- d) Evitar a ocasión del ejercicio de su cargo, obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, tercero, clientes o usuarios.
- e) Abstenerse de ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la Caja de Crédito de Chalchuapa, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.



- f) Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, tasa preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas comerciales de la Caja de Crédito de Chalchuapa.
- g) Abstenerse de aprovechar indebidamente las ventajas que la entidad le ha otorgado de manera exclusiva, a razón de su calidad de funcionario, para beneficio de familiares o terceros.
- h) Administrar de manera personal los negocios de los clientes y socios (as), por lo tanto no deberán ser asesores, apoderados o representantes de clientes, socios; y, en consecuencia, está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.

XIV. CUMPLIMIENTO

Artículo 18. 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.

XV. OTROS.

Art.19. Contrataciones, comunicación de denuncias y Redes Sociales.

- a) No se contratarán personas que tengan vínculos familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- b) En caso de tener contratado personal que sean parientes de funcionarios (as) o ejecutivos (as), que éstos no afecten el clima organizacional de la Caja de Crédito de Chalchuapa, ni dentro ni fuera de la misma.
- c) Para la comunicación de denuncias de cualquier conducta que esté en contra de los principios establecidos en el código de ética de Caja de Crédito de Chalchuapa, los (las) colaboradores (as) tendrán acceso a un buzón de denuncia confidencial, el cual será revisado por la Gerencia General o a quien esta designe, quien seguirá los canales adecuados para su informe con ética y justicia.



d) Redes Sociales.

La participación de funcionarios (as), empleados (as) a través de redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube, entre otras, se hará a título estrictamente personal. Ningún empleado (a) de la Caja de Crédito de Chalchuapa se encuentra autorizado para responder a comentarios, reclamos, preguntas, agradecimientos o ataques hechos por otros usuarios de la red en los perfiles que la entidad tenga en las diferentes redes sociales. La Gerencia General, instruirá quien es el único portavoz oficial de la entidad en estos canales.

En caso de tener cuentas o sitios web personales y/o grupales, privados y/o públicos en cualquier red social, los empleados (as) deben abstenerse de publicar contenidos textuales o gráficos que mencionen y comprometan la imagen y reputación de la Caja de Crédito de Chalchuapa.

Está prohibido para los empleados de la entidad emitir comentarios descalificadores o que atenten contra el buen nombre de la Caja, los accionistas, los compañeros de trabajo, clientes o superiores a través de las redes sociales.

Los empleados de la Caja de Crédito de Chalchuapa deben dar cumplimiento a lo establecido en las políticas y procedimientos definidos al interior referentes al manejo y seguridad de la información.

XVI. VIGENCIA

Art. 20 Vigencia.

El presente código de ética, entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la honorable Junta Directiva de la Caja de Crédito de Chalchuapa.

Referencia histórica:

- Actualización Aprobada en Acta 11/2022 de fecha 05/12/2022 de **“Comité de Riesgos**
- Actualización Aprobada en Acta 9/2021 de fecha 21/09/2021 de **“Comité de Riesgos”**
- Actualización Aprobada según Acuerdo No. 208-2016 de Acta No. 08-2016 de fecha 23 de febrero del 2016
- Actualización Aprobada según acta 47/2012 de fecha 11 de diciembre de 2012.



Comité de Riesgos y Junta Directiva: ACTA No. 11/2022 de Comité de Riesgos de fecha 05/12/2022

I. HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

FECHA DE REVISIÓN	MODIFICACIONES		APROBADO POR	RESPONSABLE
	NO	SI		
Enero 2016				
Octubre 2020				
Septiembre 2021				
Noviembre 2022				



El suscrito Secretario de la Junta Directiva de la Caja de Crédito de Chalchuapa, Sociedad Cooperativa de Responsabilidad Limitada de Capital Variable, CERTIFICA: Que según libro de Actas que esta Cooperativa lleva en el presente año, se encuentra asentada el Acta que literalmente dice:

A C T A No. 48-2022.

ASISTENCIA:

Reunidos los señores: **Desiderio Cerón Hernández**: Director Presidente, **Mauricio Alberto Pacheco Henríquez**: Director Propietario, **Gustavo Adolfo Marciano Segura**: Director Secretario, y **Directores Suplentes**, **Primera Directora Suplente**: **Alma Lucía Castañeda Vda. de García**, **Segundo Director Suplente**: **Roberto Armando Guevara Loy**, **Tercer Director Suplente**: **Hugo Edgardo Castañeda Coto**, el **28 de diciembre de 2022**, en el Local de la Caja de Crédito de Chalchuapa.

Apertura de la sesión. Presidió la sesión el Presidente de la Junta Directiva de la Caja, declarándola abierta a las nueve horas.

Al ser desarrollada la agenda programada para este día, se discutieron ampliamente los puntos y se tomaron los siguientes acuerdos:

7. ACUERDOS ADMINISTRATIVOS:

ACUERDO 0048-2022. Se presenta revisión del "Código de Ética". Documento que han sido aprobado por el respectivo Comité de Riesgos, del cual forma parte la Gerencia General y visto bueno de miembros de Junta Directiva.

Resolución: Considerando que el Código de Ética de la entidad, fue actualizado según Acta No. 9/2021 de fecha 21/09/2021 de Comité de Riesgos; y con referencia histórica de Actualización en Acta No. 208-2016 de Acta No.08-2016 del 23/02/2016 y también con actualización aprobada según Acta 47/2012 de fecha 11/12/2012. En tal sentido después de haber revisado su actualización en Comité de Riesgos, La Junta Directiva acuerda aprobar el contenido del presente Código de Ética y derogar las revisiones y acuerdos anteriores.

RUBRICADAS: //DESIDERIO CERON H. // //M.A.P. // GTVO A.MARCIANO S. // ALMA L.DEGARCIA. // R.ARMANDOGUEVARA L. // H.E.C.C. //

Es conforme con la original con la cual se confrontó y para que sirva de legal constancia se extiende la presente en la Ciudad de Chalchuapa, Departamento de Santa Ana, República de El Salvador, Centro América, a los veintiocho días del mes de diciembre del año dos mil veintidos.



Gustavo Adolfo Marciano Segura

Secretario de Junta Directiva



