

**CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN,
SOCIEDAD COOPERATIVA DE R.L. DE C.V.**

**UNIDAD DE OFICIALIA DE
CUMPLIMIENTO**



“CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA CAJA DE CRÉDITO DE SAN AGUSTIN”

**ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN Aprobada por Junta Directiva en sesión 31 del 27 de
julio de 2022**

INDICE

Tabla de contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. OBJETIVO.....	3
III. ALCANCE	3
IV. DEFINICIONES.....	3
V. <i>Política de exigencia para directores, administradores, empleados y colaboradores, de anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención del LDA/FT/FPADM, al logro de las metas comerciales y asegurar que las operaciones de La Caja de Crédito se lleven a cabo de manera responsable y segura</i>.....	6
VI. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PUBLICO EN GENERAL.....	8
VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL	9
VIII. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS.....	10
IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES	11
X. NORMAS DE CONDUCTA	12
XI. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	14
XII. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS CLIENTES.	15
XIII. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....	15
XIV. PRACTICAS PROHIBIDAS	16
XV. PRACTICAS CONTROLADAS	17
XVI. COMUNICACIÓN A LA JUNTA DIRECTIVA Y A LOS EMPLEADOS DE LA CAJA.	17
XVII. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.....	17
XVIII. CUMPLIMIENTO.....	17
XIX. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES....	18
XX. ACTUALIZACIÓN	18
XXI. VIGENCIA	18

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 de San Agustín, 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 la Caja de Crédito de San Agustín.

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

II. OBJETIVO

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

III. ALCANCE

El presente código proporciona los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que los miembros de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito de San Agustín, deben observar en el desarrollo de sus funciones, ya sean Interna o Externa, a efecto de darle cumplimiento a las Leyes, Normas, Reglamentos, Acuerdos tomados por la Junta Directiva, Convenios etc. Que sean aplicables al desarrollo de las actividades de la Caja de Crédito de San Agustín.

IV. DEFINICIONES

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

Ética: Proviene del griego ethika, de ethos, 'comportamiento', 'costumbre', principios o pautas de la conducta humana, a menudo y de forma impropia llamada moral (del latín mores, 'costumbre') y por extensión, el estudio de esos principios a veces llamado filosofía moral, rama de la filosofía, está considerada como una ciencia normativa, porque se ocupa de las normas de la conducta humana

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 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 de Crédito de San Agustín.

Rentabilidad: Producir beneficios y agregar valor a lo que se hace

Calidad: Plena satisfacción de los clientes

Pertenencia: Hacer nuestra la Caja de Crédito de San Agustín.

Colaboración: Participación dinámica en la solución de problemas que nos afectan.

Claridad: Eliminación de ambigüedad en las operaciones efectuadas.

Cliente: El Cliente interno (Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja de Crédito de San Agustín) y externo (Cajas de Crédito, Bancos de los Trabajadores, Banca Comercial, BID, Superintendencia del Sistema Financiero, BANDESAL, Banco Central de Reserva, FONAVIPO, FEDECREDITO y Otras instituciones financieras), es nuestra razón de ser y a las cuales nos debemos.

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

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

Utilización Adecuada de la Información: Los empleados y miembros de la Junta Directiva de la Caja de Crédito de San Agustín, deben de abstenerse de utilizar información privilegiada para si o para beneficio de un tercero.

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

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

Excelencia: Capacidad de gestionar y organizar con calidad, voluntad y cortesía en todos los aspectos y ámbitos de la Caja, aportando valores positivos que conlleven a lograr 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 la Caja y en términos generales con el Sistema FEDECREDITO.
- La cooperación creativa
- La equidad
- La comunicación efectiva

Competitividad: Capacidad de la administración de la Caja 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. Política de exigencia para directores, administradores, empleados y colaboradores, de anteponer el cumplimiento de las normas en materia de prevención del LDA/FT/FPADM, al logro de las metas comerciales y asegurar que las operaciones de La Caja de Crédito se lleven a cabo de manera responsable y segura

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 y Miembro de la Junta Directiva que efectúa operaciones con los clientes de la Caja, sean estos externos o internos, no debe de ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directa o indirectamente de usuarios de la Caja o de cualquier otra persona o entidad.

Estos principios garantizan ante las personas que nos rodean la confianza y seguridad de nuestras actuaciones.

2. Honestidad y sinceridad

En este principio se garantiza que las personas que nos rodean tengan la confianza y seguridad de nuestras actuaciones.

Para cumplir con este principio es esencial una completa sinceridad de todos los funcionarios y empleados de la Caja, esperando de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales y potenciales que en un momento dado se den o puedan ocurrir.

Para cumplir con este principio, es esencial mantener una completa sinceridad con todos los funcionarios de la respectiva Institución donde se labora. Esperándose de ellos la total revelación de los hechos y la oportuna identificación de problemas reales o potenciales, que en un momento dado se presenten o estén por ocurrir. Igualmente, es necesario tener en cuenta los siguientes puntos, con los cuales se estaría violando este principio:

a) Ningún empleado o miembro de la Junta Directiva de la Caja, puede ofrecer o recibir gratificación personal, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN SOCIEDAD COOPERATIVA DE R.L. DE C.V.	CÓDIGO DE ÉTICA PARA CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN.	UNIDAD DE OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO
remuneración o beneficio para adquirir o influir en un negocio o compromiso que involucre a la Caja. b) No se deben adquirir compromisos que comprometan a la Caja, sin la debida autorización previa de la Junta Directiva o Gerencia General. Todos los compromisos se deben expresar claramente. c) La autorización a que se refiere el literal b) cuando sea por las Gerencia General éstas deberán de ser por escrito y cuando sea por la Junta Directiva, además de ser por escrito toda autorización deberá quedar asentado en punto de acta en la fecha correspondiente. d) Los Reportes de Gastos o de Egresos, deben de estar soportados por los documentos que los amparan, los cuales deben de haber cumplido con los requerimientos exigidos por el Sistema de Control Interno de la Caja. e) Tanto los miembros de la Junta Directiva como todo el personal de la Caja, deben cumplir con todos sus procedimientos y controles; así como también con los requerimientos de seguridad para la información. f) Cuando se tenga conocimiento de cualquier operación cuestionable o posiblemente ilegal que afecte a la Caja, se debe informar inmediata y oportunamente al Oficial de Cumplimiento de la Caja. 3. Equidad Todas las actividades de los funcionarios de la Caja de Crédito de San Agustín se basan 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 entidades con las cuales se interactúa. El trato entre los funcionarios debe ser con respeto, consideración y comprensión. Se deberá discutir los problemas de trabajo y resolver las diferencias de manera rápida en el convencimiento de que una comunicación plena sobre asuntos de mutuo interés, propicia un ambiente profesional que es fértil para un alto nivel de eficiencia. Implica tratar bien a tus compañeros de trabajo, sin importar su condición social, preferencia sexual, género, entre otras cosas. Se debe tratar a los clientes actuales y potenciales con igual respeto y sin ninguna clase de tratamiento preferencial. Lo anterior requiere un servicio cortés, conductas de trabajo éticas y el cumplimiento de leyes y costumbres aplicables. La competencia justa es un mandato legal y ético. No corresponde a los funcionarios entablar discusiones o llegar a acuerdos con los competidores en relación con las prácticas competitivas. Cuando se tenga duda de cualquier disputa comercial o personal que requiera la asistencia de la entidad en la cual se labora, el asunto deberá referirse al jefe inmediato o al departamento que corresponda.		
PAG. 7 DE 18	VIGENCIA: 01 DE AGOSTO DE 2022.	APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA EN SESION No. 31 DE FECHA: 27 DE JULIO DE 2022

4. Integridad en el uso de los recursos.

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

El uso de la información y de los recursos destinados al proceso de conservación de información debe de ajustarse completamente a las normas externas e internas, incluyendo lo relacionado con la utilización exclusiva del sistema informático de la Caja.

5. Compromiso: Es el crecimiento de los clientes y socios, con la relación del mejoramiento de su calidad de vida, cumpliendo cada quien a su palabra dada. Por ejemplo: Cumplir con lo estipulado verbalmente, sin necesidad de estar por escrito para que sea cumplido. Serás honesto y discreto con los asuntos contables de cada uno de tus clientes.

6. Eficacia: las operaciones deben de ser eficaces, lograr el objetivo de otorgar servicios profesionales con calidad y con un buen nivel de satisfacción en el sector del servicio brindado. Tomar las decisiones correctas, para lograr el plan de la empresa, sin depender solo del “jefe”.

7. Eficiencia: con una correcta y austera gestión de recursos ideales en las operaciones, brindando servicios adecuados, con calidad y a un mayor número de personas. Hacer todo lo necesario para obtener el objetivo de la Caja, dentro de los medios correctos.

8. Transparencia: todas las acciones efectuadas por la Caja deben tenerla, como sustento de la verdad para que las operaciones sean vistas en forma clara, evidente, evitando las operaciones con falta de honestidad. Todas las partidas contables, deben de tener las acciones reales de las operaciones, no alterar números, maquillar estados financieros, porque en el momento que sean descubiertos, la empresa, contador y el financiero pierden credibilidad.

Los servicios externos que requiera la Caja, deben escogerse a partir de la calidad de los mismos por la competitividad de las tarifas de acuerdo con las políticas adoptadas por la Caja.

La competencia por negocios estará basada en la calidad y precio de los servicios ofrecidos por la Caja y en general todos los beneficios que reciban los clientes actuales y potenciales. 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, debe estar enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y valorización del ser humano, en su privacidad individual y dignidad, no se debe actuar con actitudes negativas motivadas por prejuicios relativos al

origen, grupo étnico, religión, sexo, color, edad, incapacidad física o cualquiera otra forma de discriminación.

Uno de los principios básicos de la Caja es generar beneficios tanto sociales como empresariales; y como empresa comprometida con el desarrollo económico y social en que actúa, velar por los intereses de sus clientes, sometiendo su conducta a la prudencia, discreción, rentabilidad, calidad, pertenencia y colaboración.

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

- a)** Se debe abstener de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b)** Se debe 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)** Se debe abstener de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e)** Debe 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, debe separar a dicha(s) persona(s) de su(s) puesto(s) de trabajo, con el objetivo de proteger la seguridad física y moral del resto del personal.

VII. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

Los miembros de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja, sujetos al presente código, deberán conservar, en el ejercicio de sus funciones, la actitud de personas honradas de carácter íntegro, en relación con otras personas. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Caja, manteniendo sigilo sobre los negocios y las operaciones de la Caja, 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 la 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 con los clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Caja.

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN SOCIEDAD COOPERATIVA DE R.L. DE C.V.	CÓDIGO DE ÉTICA PARA CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN.	UNIDAD DE OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO
b) La observancia de la debida diligencia en el desempeño de las funciones encomendadas al cumplimiento de las normas y manuales que rigen la operatividad de la Caja. c) El cumplimiento del deber de obtener y suministrar a los clientes de manera clara y oportuna, toda la información relevante para la realización de sus transacciones, así como también proporcionar todo el apoyo necesario para llevar a feliz término las operaciones. d) Evitar en todo momento las situaciones que puedan generar conflictos de intereses, a fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los clientes; y e) La Junta Directiva, 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. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS La actuación de la Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja, sometidas a este código están íntimamente ligadas con la confianza pública y por lo tanto deberán enmarcarse en los principios de buena fe, lealtad, honestidad, imparcialidad e integridad con el fin de garantizar la transparencia y seguridad de la Caja y del sistema de FEDECREDITO, estableciendo en todo momento una independencia entre los diferentes departamentos existentes, Créditos, Depósitos, Contabilidad, Auditoria Interna, Oficialía de Cumplimiento, Administración de Riesgos, Área Administrativa, Recuperaciones, Tesorería, Contrataciones y las que se vayan creando. 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 todos las demás normas y leyes que regulen la operatividad de la Caja. La administración de la Caja, desarrollará medidas de control interno adecuadas y suficientes para evitar, que los bienes y derechos patrimoniales de la misma e información privilegiada sea utilizada sin su consentimiento y conocimiento, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas, transacciones y fondos vinculados con la misma; así mismo, se someterán a las siguientes disposiciones: a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcione a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la Caja promueva, sin ocultar riesgos, comisiones y otros costos. b) Mantener solvente sus obligaciones de carácter pecuniario.		
PAG. 10 DE 18	VIGENCIA: 01 DE AGOSTO DE 2022.	APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA EN SESION No. 31 DE FECHA: 27 DE JULIO DE 2022

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN SOCIEDAD COOPERATIVA DE R.L. DE C.V.	CÓDIGO DE ÉTICA PARA CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN.	UNIDAD DE OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO
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 Caja para la cual trabajan, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o cualquier valor agregado del servicio. i) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en sus precios. j) Dar a sus compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las actividades que tengan encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa; y k) Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias. l) Respetando y aplicando lo establecido en la Política sobre Conflicto de Intereses entre Partes Relacionadas y Manejo de Información Privilegiada. IX. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES Conflicto de interés es toda situación de interferencia en las cuales una persona pueda sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto. Más detalles en la Política sobre Conflicto de Intereses entre Partes Relacionadas y Manejo de Información Privilegiada, aprobada por Junta Directiva.		
PAG. 11 DE 18	VIGENCIA: 01 DE AGOSTO DE 2022.	APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA EN SESION No. 31 DE FECHA: 27 DE JULIO DE 2022

X. NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencia General, 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, rentabilidad y valores de la Caja, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores y fiscalizadores del Sistema FEDECREDITO y otras normas aplicables. Se debe brindar una atención a los clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo información clara, precisa y transparente. El cliente deberá obtener respuesta, aún cuando fueran negativas a sus solicitudes, en forma adecuada y dentro del plazo esperado por el mismo.

Las normas de actuación estarán enmarcadas en los siguientes extractos:

1. Relación con los Accionistas

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

2. Relaciones en el ambiente de trabajo

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

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

Es fundamental reconocer el mérito de cada uno y fomentar la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existente, según las características, cualidades y contribuciones de cada empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional 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 Caja, se deberá actuar con confianza en los

estándares de actuación y observar siempre los más elevados principios y respeto a las leyes y normas vigentes.

4. Relaciones con los proveedores

La elección y contratación de los proveedores de bienes y servicios, siempre deberá estar fundamentada en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la Caja, debiendo ser conducida por medio de procesos predeterminados; tales como, competencia o cotizaciones de precio, que garanticen la mejor relación costo beneficio para la Caja.

Se deberá evitar hacer negocios con proveedores de dudosa reputación, así mismo evitar conflicto de intereses, tal como lo menciona la ***Política sobre Conflicto de Intereses entre Partes Relacionadas y Manejo de Información Privilegiada***; solicitar como mínimo tres cotizaciones, que se ajusten a los principios de la oferta y la demanda del mercado, promoviendo la competencia entre proveedores de productos y servicios; así mismo, tener en cuenta la observancia de Economía, Eficiencia y Eficacia.

5. Relaciones con los Competidores

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

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

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

Se prohíbe suministrar a la competencia información que pertenece a la Caja, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente está obligada la Caja.

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

6. Relaciones con el mercado

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

a) Provocar movimientos desordenados en las tasas de interés de los préstamos y depósitos del mercado en que interactúan.

CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN SOCIEDAD COOPERATIVA DE R.L. DE C.V.	CÓDIGO DE ÉTICA PARA CAJA DE CREDITO DE SAN AGUSTÍN.	UNIDAD DE OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO
---	---	-------------------------------------

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.

XI. NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

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

La Caja debe mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos que soliciten sus servicios, sin necesidad de explicar los motivos de su rechazo, sí es el caso. La 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 a su actividad, salvo que exista autorización expresa del interesado en los casos determinados por la constitución y/o por la Ley.

b) Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error, a las partes contratantes.

c) Revelar al cliente la información sobre la cual no tenga deber de reserva y esté obligada a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación e informar al cliente, acerca de cualquier circunstancia latente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.

d) Abstenerse de suministrar información de un tercero que no tiene derecho a recibirla y con base a dicha información aconsejar de manera errónea al cliente.

e) Informar a su cliente sobre cualquier situación generadora de conflicto de intereses 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 financieras, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.

PAG. 14 DE 18	VIGENCIA: 01 DE AGOSTO DE 2022.	APROBADO POR: JUNTA DIRECTIVA EN SESION No. 31 DE FECHA: 27 DE JULIO DE 2022
---------------	---------------------------------	---

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 que no se encuentren registrados contractualmente y autorizados por la Junta Directiva de la Caja; y

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.

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

La Caja debe administrar los fondos provenientes de depósitos de los clientes, con diligencia exclusiva de acuerdo a las Normas, instructivos y manuales autorizados por los entes supervisores y fiscalizadores correspondientes.

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

a) Proporcionar información errónea a los clientes sobre las operaciones de depósitos.

b) Negar información correspondiente a los estados financieros.

c) Llevar a cabo prácticas desiguales o discriminatorias con los depositantes, de acuerdo a criterios subjetivos o cuantitativos.

d) Permitir que personas inescrupulosas utilicen a la Caja para efectuar operaciones para blanquear dinero proveniente de actividades ilícitas.

e) Alterar maliciosamente las tasas de interés por encima de los márgenes establecidos por la Junta Directiva para favorecer a clientes determinados, en detrimento de otros; y

f) Proporcionar información solicitada telefónicamente y por correo electrónico.

XIII. NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO

Las operaciones de crédito deben de realizarse con lealtad, claridad, transparencia, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, para los clientes.

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

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

- a)** Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión que éste tome.
- b)** No se deberá promover el sobre endeudamiento del cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.
- c)** Deberá indicarse claramente al cliente los cobros de los que será sujeto; así como la forma en que su crédito 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.
- f)** No se debe permitir que el cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.
- g)** No se debe permitir que el cliente presente documentación falsa para tramitar su crédito o para amparar las garantías presentadas.
- h)** No se debe permitir que se alteren los resultados de un peritaje de las garantías presentadas.
- i)** No se debe conceder créditos ni asumir riesgos por más del 10% del fondo patrimonial de la Caja, con una misma persona, sea ésta una persona natural o jurídica; y hasta el 5% para los relacionados.
- j)** Abstenerse de Influir en el trámite y otorgamiento de créditos que, de acuerdo a Leyes, Normativa y Políticas de la Caja, el cliente no es sujeto de crédito.

XIV. PRACTICAS PROHIBIDAS

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

XV. PRACTICAS CONTROLADAS

Son todas aquellas que, sin estar prohibidas, en virtud de su idoneidad para generar conflictos de intereses, se hallaren sujetas a controles; tanto funcionales como de otra índole. En virtud de lo definido como práctica controlada se recomienda que la Caja, introduzca en su reglamentación particular, las actividades que se sujetarán a control, las cuales para su perfeccionamiento requerirán una autorización especial. Así mismo, se deben identificar los Directivos y empleados que estarán cubiertos por las provisiones y los controles.

XVI. COMUNICACIÓN A LA JUNTA DIRECTIVA Y A LOS EMPLEADOS DE LA CAJA.

La Caja deberá divulgar y asegurarse que todos sus miembros de la Junta Directiva y sus empleados, tengan conocimiento pleno de que conocen el presente Código de Ética, el mismo deberá ser entregado a cada uno de las personas que tienen de cerca una relación directa con la Caja de Crédito de San Agustín, lo que les permitirá tener un pleno conocimiento del mismo.

La Caja comunicará, por escrito en forma general o particular, a los Directivos y empleados el uso que deberán dar a sus bienes que ponga a su servicio.

La Junta Directiva, Gerencias, Encargados de Área y demás Personal de la Caja, deberá conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y a los manuales internos de la Caja, así como los aspectos legales aplicables a la misma.

XVII. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

La Caja desarrollará un programa de instrucción y capacitación necesaria para que los Directivos 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, 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.

XVIII. 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.

XIX. 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, realizará los esfuerzos necesarios y pertinentes para promover una cultura y un sistema de control interno.

Sin embargo, el incumplimiento de alguno de los preceptos establecidos en el presente Código de Ética, dará lugar a la aplicación de sanciones laborales, de acuerdo al tipo de falta en que se incurra, ya sea leve, moderada o grave, a aplicar sanciones que van desde una llamada de atención verbal, por escrito al expediente o hasta el despido del infractor con causa justificada, de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno de trabajo. Las sanciones laborales serán determinadas por la Gerencia General en función de la gravedad de dicho incumplimiento después de realizar el debido proceso.

Cuando los casos de incumplimiento se atribuyan a Gerencia General, Auditor Interno, Administrador de Riesgos u Oficial de Cumplimiento, las sanciones laborales serán determinadas por la Junta Directiva de la Caja, en función de la gravedad de dicho incumplimiento después de realizar el debido proceso.

Si el incumplimiento a lo establecido en el Código de Ética, lo cometiera un miembro de Junta Directiva, el Administrador de Riesgos, Auditor Interno u Oficial de Cumplimiento deberá considerar el caso en un informe especial, del cual podrá notificar al Auditor Externo para informar a la Asamblea General, dependiendo la gravedad.

No habrá una estandarización de sanciones, dependerá del análisis de cada caso.

En todos los casos, la decisión administrativa se realizará sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar, se podrán tomar acciones legales en contra de los infractores, dependiendo de las leyes vigentes.

XX. ACTUALIZACIÓN

La Unidad de Oficialía de Cumplimiento será responsable de mantener actualizado el presente Código, a fin de presentarle sus ideas y sugerencias o comentarios, al respecto, a la Junta Directiva de la Caja, para su correspondiente análisis y aprobación; cuya actualización debe de estar de acuerdo con las exigencias éticas dictadas por las instituciones financieras a las cuales se debe la Caja de Crédito de San Agustín.

XXI. VIGENCIA

La presente actualización del código entrará en vigencia el 01 de agosto de 2022.

Reforma y actualización aprobada por Junta Directiva en Sesión 37 de fecha 04 de septiembre de 2019.

Última reforma y actualización aprobada por Junta Directiva en Sesión 31 de fecha 27 de julio de 2022., Vigente a partir del 01 de agosto de 2022.