



CÓDIGO DE ÉTICA
CAJA DE CREDITO DE SAN VICENTE
N-01-01
Versión 3



ÍNDICE

I.	INTRODUCCION.....	2
II.	OBJETIVO.....	2
III.	ALCANCE.....	2
IV.	DEFINICIONES.....	2
V.	MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.....	3
VI.	RELACIONES CON EL CLIENTE.....	3
VII.	INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN.....	4
VIII.	LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO.....	5
IX.	LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	6
X.	RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.....	8
XI.	INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL.....	9
XII.	DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTITUTIVAS.....	10
XIII.	MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERES.....	11
XIV.	NORMAS DE CONDUCTA.....	15
	14.1 NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.....	18
	14.2 NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.....	19
	14.3 NORMAS DE CONDUCTA PARA LAS OPERACIONES DE CRÉDITO.....	19
XV.	DISPOSICIONES OPERATIVA.....	21
XVI.	PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.....	21
XVII.	CUMPLIMIENTO.....	22
XVIII.	PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO PARA EL ESTABLECIMIENTO DE SANCIONES.....	22
XIX.	ACTUALIZACIÓN.....	22
XX.	VIGENCIA.....	23

I. INTRODUCCION

El presente Código de Ética contiene las normas de conducta que los miembros de las Juntas Directivas, Gerentes, Jefes de Departamento y demás Personal de la Caja de Crédito de San Vicente, deben adoptar en el desarrollo de sus funciones.

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

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

II. OBJETIVO

El objetivo de este documento es brindar a la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de departamento y demás personal un instrumento que guíe el desempeño moral y profesional del mismo.

III. ALCANCE

El presente Código proporciona los lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que los miembros de la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de Departamento y demás personal de la Caja, 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.

IV. DEFINICIONES.

Código:

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

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.

V. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES INSTITUCIONALES.

a) Visión:

Ser líderes en soluciones financieras con excelencia.

b) Misión:

Seremos la Caja de Crédito más grande y moderna comprometida con el desarrollo de los salvadoreños a través de servicios de calidad.

a) PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.

- 1. Liderazgo:** Fomentamos una cultura de excelencia para ofrecer un servicio extraordinario.
- 2. Excelencia:** Llevamos nuestros servicios a niveles superiores de calidad, logrando la lealtad de nuestros clientes.
- 3. Compromiso:** Desarrollamos una cultura de cooperación y pertenencia para el logro de las metas.
- 4. Calidad:** Cumplimos un conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa.
- 5. Ética:** Actuamos íntegramente y perseguimos resultados haciendo lo correcto siempre.
- 6. Disciplina:** Respetamos las normas y actuamos de forma diligente con el objetivo de brindar la satisfacción total a nuestros clientes.

VI. 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 Caja y las condiciones comerciales y financieras en que se desenvuelven, información necesaria para ofrecerles los productos y servicios de la Caja 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 Caja.

b) Calidad de la Información.

En el proceso de establecer negocios para la Caja 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 Caja.

VII. INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN.

a) Información Estratégica.

Los empleados no comunicarán a los clientes y en general a ninguna persona, información de la Caja 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 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 en ninguna circunstancia. Las jefaturas respectivas cuidarán que el personal a su cargo cumpla a cabalidad las instrucciones que sobre este particular imparta la Caja 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 Caja 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 Caja 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 Caja.

Los empleados cuidarán los bienes y el nombre de la Caja. 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.

VIII. LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE TERRORISMO.

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

Todos los empleados de la Caja, sin importar su nivel jerárquico, deben conocer, comprender, desarrollar y cumplir las Políticas de prevención de LDA/FT, 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 Caja en operaciones ilícitas con la ley, contrariando la voluntad de la Caja y poniendo en riesgo su credibilidad, seriedad y estabilidad.

IX. LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE DINERO, ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.

PRINCIPIOS ÉTICOS.

Dentro de los principales principios éticos que deben distinguir a un empleado de la Caja, se encuentran los siguientes:

1. Anteponer los principios éticos al logro de las metas.

Este principio establece que el empleado en las operaciones que efectúa con el cliente de la Caja no debe ser sobornado ante cualquier oferta que provenga directamente de clientes y socios.

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:

- a) Ningún empleado o funcionario de la Caja, puede ofrecer o recibir gratificación



personal, regalos, comisiones, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para adquirir o influir en un negocio o compromiso que involucre a la institución.

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

3. Equidad.

Todas las actividades de los empleados de la Caja se deben basar en el compromiso con una justicia total y en el respeto mutuo en las relaciones con los clientes, con los competidores y con las múltiples instituciones con las cuales se interactúan, con respeto, consideración y comprensión.

4. Integridad en el uso de los recursos de la Caja.

Este principio establece que los recursos se deben tratar como activos de gran valor, incluyendo el nombre de cada uno, 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 Caja.

Los servicios externos que requiera la institución deben escogerse a partir de la calidad de estos por la competitividad de las tarifas de acuerdo con las políticas



de la Caja.

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

X. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.

El accionar de la Caja debe estar enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y valorización del ser humano, en su privacidad individual y dignidad, 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 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 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 relacionadas con delitos con la vida, el patrimonio y la seguridad pública.
- d) Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e) Deberá atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Cuando exista un incumplimiento a las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración superior de la Caja podrá separar de su puesto de trabajo a la persona responsable, con el objetivo de proteger integridad del personal y la Caja, sin eximirle de las responsabilidades correspondientes.



XI. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL.

Los miembros de la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de departamento, y demás personal de la Caja de crédito, sujetos al presente código, deben emplear en el ejercicio de sus funciones la actitud de personas honradas de carácter integro, en relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Caja, manteniendo secreto sobre los negocios y las operaciones de la institución, así como sobre los negocios e información de los clientes. Es fundamental que las actitudes y el comportamiento sean un reflejo de su integridad personal y profesional y no coloquen en riesgo su seguridad financiera y patrimonial de la Caja.

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 Caja.
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 un adecuado 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, Gerentes, jefes de Departamento 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.

XII. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTITUTIVAS.

La actuación de la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de Departamento y demás Personal de la Caja están íntimamente ligados 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 y unidades existentes en la organización.

La selección y contratación de ejecutivos y empleados se realizará bajo los criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño de las actividades encomendadas, deberá tener pleno conocimiento de la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos, su Reglamento y de todas las demás normas y leyes que regulen esta materia.

La Caja 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 conocimiento, como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas, transacciones y fondos vinculados con las mismas; asimismo, se someterán a las siguientes disposiciones:

- a) Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen 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 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 estos.



- 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 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 a los Gerentes de área.
- 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 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.
- i) Generar condiciones falsas de demanda u oferta de algún producto o servicio, con objeto de influir artificialmente en su precio.
- 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.

XIII. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERES.

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, debido a 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 transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las buenas relaciones de la Caja, por ende, los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener beneficio.

A continuación, se establecen 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 empleados se sujetará a la estricta observancia de la Ley, a las regulaciones, políticas y controles internos de la Institución, así como el deber de lealtad que se debe tener para con los clientes, competidores y el público en general.
3. Siempre que un Director o empleado se considere que se encuentra en un conflicto de interés, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión e informar al Gerente de área y este al Gerente General 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 empleados están obligados a salvaguardar las políticas de la Caja para el otorgamiento de crédito, abonos a obligaciones, entre otros, especialmente cuando los mismos se encuentren a nombre de los empleados, afines o parientes. En ningún caso los empleados tomaran decisiones respecto de obligaciones que los antes mencionados, tengan o deseen tener con la Caja.
6. La alta administración evitara toda operación que pueda generar conflicto de interés.
7. Se prohíbe a los empleados de utilizar información privilegiada de la Caja o que conozca con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos, cuyo resultado positivo esté determinado por la información. Sin eximirle de las responsabilidades correspondientes.
8. Siempre que el director o empleado de cualquier rango se coloque en una situación tal que el desconocimiento de cualquiera de estos deberes de lealtad le genere un provecho a él o de un tercero se hallará en medio de un conflicto de interés.
9. Todo acto violatorio de la Ley y/o los Reglamentos Internos se imputará a los responsables, 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.
10. Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de la situación concreta. Los empleados deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el código son generadores de conflictos de interés, pero si a su juicio lo consideran, podrán demostrar a su superior que no sucede tal cosa.
11. En razón que los conflictos de intereses son múltiples, es deber de los empleados atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente definido, 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, Gerentes, Jefes de Departamento y demás personal, quedan sujetos a la observación del presente código las siguientes prohibiciones:



- a) Contratar empleados dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- b) Otorgar o conceder privilegios a empleados o funcionarios que violen el principio de equidad.
- c) Contratar servicios a parientes dentro de los grados antes mencionados, sin que exista una cotización de mercado que se ajuste a los principios de la oferta y la demanda y a los intereses de la caja.
- d) Aprovecharse del cargo para acosar sexualmente a empleados, violando los Principios éticos y morales.
- e) En caso de tener contratado personal que sean parientes de funcionarios o ejecutivos, que estos no afecten el clima organizacional de la Caja, 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 bajos los principios de transparencia, reserva, utilización adecuada de la información, lealtad, profesionalismo, adecuación a la Ley y demás normativa de la Institución.

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 Caja 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 Caja.

4. Hacer publicidad personal en nombre de la Caja, sin estar autorizado o calificado para ello previamente por una autoridad competente de la institución.
5. Usar equipo y otros recursos de la Caja para fines particulares no autorizados.
6. Proporcionar información de las operaciones realizadas por los socios y clientes:
 - a) Personas ajenas a la institución, distintas del mismo cliente y socio sus beneficiarios o sus representantes.
 - b) 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 Miembros de Junta Directiva, Gerentes y empleados de la institución.
8. Usar equipo y otros recursos de la Caja para fines particulares.
9. Involucrarse en actividades personales que interfieran con el tiempo de trabajo dedicado a la Caja.

XIV. NORMAS DE CONDUCTA.

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de Departamento 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 Caja. Se debe brindar una atención a los clientes caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá 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 aspectos:

1. 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.

2. Relaciones en el Ambiente de Trabajo.

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

Al desempeñar una función de supervisión, jefatura o gerencia, se debe tener en mente que sus empleados lo 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 empleado. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subalternos 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 de nuestra Caja 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 recursos, 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.

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

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

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

6. Relaciones con el Mercado.

La Caja 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:

- a) Provocar movimientos bruscos en las tasas de interés de los préstamos y depósitos del mercado en que interactúan.
- b) Realizar cualquier acto que tienda a crear condiciones falsas de demanda o de oferta que influyan en las tasas 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.

14.1 NORMAS DE CONDUCTA DE INTERMEDIACIÓN FINANCIERA.

Es obligación de la Caja, para con sus socios, clientes y usuarios 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 Caja, sus administradores, empleados y demás personal relacionado.

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. Informar por escrito al solicitante de los servicios, si este lo requiere, los motivos por los cuales se le hubiere denegado los servicios. La Caja en relación con sus clientes, debe observar en especial las siguientes obligaciones:

- a) Guardar reserva respecto de información personal o transacciones que se realizan en relación con los productos y servicios, salvo que exista una autorización escrita del socio o cliente.
- 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 este obligado a divulgar con el fin de lograr un buen éxito de la negociación, e informar al cliente acerca de cualquier circunstancia que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
- d) Abstenerse de suministrar información de un tercero que no tiene derecho a recibirla o con base a dicha información aconsejar de manera errónea al cliente.
- e) Informar 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.
- f) Suministrar su mejor consejo para el correcto desarrollo de la colocación de un crédito o la apertura de un depósito o cualquier otra transacción que el cliente necesite realizar.
- g) Abstenerse de comentar debilidades de otras empresas, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.
- h) Abstenerse de preparar, asesorar o ejecutar órdenes que según criterio profesional y de acuerdo con la situación del mercado, puedan derivar de un claro



riesgo de pérdida para el cliente.

- i) Abstenerse de presentar a sus superiores información errónea y que induzca a toma de decisiones distinta a la que hubiera tomado, si se hubiere presentado la información correcta.
- j) Abstener de solicitar pagos adicionales a los clientes por servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración de la Caja.
- k) Abstenerse de recibir pagos de los clientes por haber efectuado el servicio de promoción y colocación de préstamos o negociación de tasas de interés para los depósitos captados.

14.2 NORMAS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE LOS SOCIOS.

La Caja debe administrar los fondos provenientes de depósitos de los socios, con diligencia exclusiva de acuerdo con 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:

- 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 con criterios subjetivos.
- d) Permitir que cualquier persona utilice las operaciones para lavar 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.

14.3 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:

- a) Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión de que este 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 "D1, D2" y "E", dentro del sistema financiero, a menos que estas sean clientes de la Caja con calificación máxima B y que previamente sea autorizado su trámite por el Comité respectivo, debiendo observar la normativa en materia vigente.
- 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 5% con el caso de personas relacionadas y 10% con otras personas natural o jurídica o grupo relacionado.

XV. DISPOSICIONES OPERATIVA

La Caja deberá proporcionar a todos los miembros de Junta directiva, Gerentes y empleados, un ejemplar del presente código de ética, el mismo deberá ser leído por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido, al Gerente de área.

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

La Junta Directiva, Gerentes, Jefes de Departamento y demás Personal de la Caja de Crédito de San Vicente, deberá conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y a los manuales internos de las Caja, si existiera, así como los aspectos legales aplicables a las mismas.

XVI. PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

La Caja desarrollará un programa de instrucción y capacitación necesaria para que la Junta Directiva, Gerentes y empleados estén en condiciones de cumplir lo establecido en las disposiciones referidas en el párrafo anterior.

La Caja impartirá a la Junta Directiva y empleados los programas de capacitación que sean necesarios para mantenerlos actualizados en esta materia.

Será obligación de la Junta Directiva, Gerentes, Jefes de Departamento y demás Personal de la Caja de Crédito, conocer y cumplir las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, los manuales



internos sobre la materia y tomar los cursos de capacitación que la Caja imparta al efecto.

XVII. 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.

XVIII. 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, en el caso de incumplimientos, a lo previamente establecido se procederá a imponer las medidas administrativas y sanciones correspondientes, en este caso corresponderá a la Junta Directiva evaluar las condiciones y circunstancia de la infracción para determinar la gravedad del hecho y establecer el tipo de medidas a tomar.

En todo caso, la decisión administrativa se realizará sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal a que hubiera lugar.

XIX. ACTUALIZACIÓN

El Oficial de Cumplimiento, será responsable de modificar el contenido del presente código, a fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas que correspondan a la Junta Directiva, Gerentes, Jefe de Departamentos y demás Personal de la Caja de Crédito de San Vicente.



XX. VIGENCIA

El presente Código entrara en vigencia el día 18 de octubre de dos mil veintiuno, y sus modificaciones o ampliaciones serán autorizadas por la Junta Directiva de esta Caja.



HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

FECHA DE REVISION	MODIFICACIONES	APROBADO POR	RESPONSABLE
07-03-2016	Segunda Modificación	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento
18/10/2021	<p>Tercera modificación</p> <p>b) Visión: Ser líderes en soluciones financieras con excelencia.</p> <p>c) Misión: Seremos la Caja de Crédito más grande y moderna comprometida con el desarrollo de los salvadoreños a través de servicios de calidad.</p> <p>Principios:</p> <p>1. Liderazgo: Fomentamos una cultura de excelencia para ofrecer un servicio extraordinario.</p> <p>2. Excelencia: Llevamos</p>	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento



nuestros servicios a niveles superiores de calidad, logrando la lealtad de nuestros clientes.

3. Compromiso:
Desarrollamos una cultura de cooperación y pertenencia para el logro de las metas.

4. Calidad:
Cumplimos un conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa.

5. Ética: Actuamos íntegramente y perseguimos resultados haciendo lo correcto siempre.

6. Disciplina:
Respetamos las normas y actuamos de forma diligente



CÓDIGO DE ÉTICA
N-01-01
Versión 3

	con el objetivo de brindar la satisfacción total a nuestros clientes.		
--	---	--	--



5ª Calle Oriente Barrio El Santuario
San Vicente, El Salvador
Tel.: 2347-3300 / Fax: 2347-3301
Pagina web: www.cajasanvicente.com

HOJA DE RESOLUCION DE JUNTA DIRECTIVA

UNIDAD DE CUMPLIMIENTO
CAJA DE CREDITO DE SAN VICENTE

LA JUNTA DIRECTIVA DE LA CAJA DE CREDITO DE SAN VICENTE, ACUERDA: APROBAR CODIGO DE ETICA V3, PRESENTADO POR LA UNIDAD DE CUMPLIMIENTO, EN SESION N0.34/2021, PUNTO SIETE DEL 18 DE OCTUBRE DE 2021.

PRESIDENTE: JOAQUÍN COSME AGUILAR

SECRETARIO: FULBIO ALIRIO HERNÁNDEZ RODRÍGUEZ

PRIMER DIRECTOR: JULIO CESAR VARGAS GARCIA

SUPLENTE: CATARINO AMADO LÓPEZ BAUTISTA

SUPLENTE: REINA DE PAZ GAVIDIA DE PONCE

SUPLENTE: ROBERTO EDUARDO CEA SALINAS

El infrascrito director secretario de la Caja de Crédito de San Vicente, CERTIFICA: el punto de Acta tomado por la Junta Directiva, en la sesión No. 34/2021, celebrada el día dieciocho de octubre del año dos mil veintiuno.

ACUERDO:

NUMERO SIETE:

INFORME DE OFICIALIA DE CUMPLIMIENTO

El motivo de la presente es para informar que de conformidad a lo establecido en el Plan anual de trabajo 2021 de la Oficialía de cumplimiento, se revisó la normativa siguiente:

No.	Nombre de Normativa	Con modificación según la normativa	Sin modificación
1	Código de Ética Caja de Crédito de San Vicente V2-2016, aprobado por Junta Directiva en Sesión No. 02-2016, Fecha 07/03/2016	Plan Estratégico de Caja de Crédito de San Vicente, 2018-2023	
2	Política para pago y envío de remesas familiares de Caja de Crédito de San Vicente, P-02-01 V3, aprobada por Junta Directiva en Sesión No. 35-2019, Fecha 09/09/2019	Artículo 32, Conservación de Documentos de la NRP 19, "Normas técnicas para el registro, obligaciones y funcionamiento de entidades que realizan operaciones de envío o recepción de dinero a través de subagentes o administradores de subagentes".	
3	Instructivo para el registro de transacciones reguladas en BankWorks, aprobado por Junta Directiva en Sesión No. 49-2017 Fecha 12/12/2017		No aplica modificación.

No se efectuó modificación al Instructivo para el registro de transacciones reguladas en BankWorks, aprobado por Junta Directiva en sesión 49-2017, del 12 de diciembre de 2017; conforme a lo revisado en la Ley contra el Lavado de Dinero, Reglamento de la Ley contra el Lavado de Dinero e Instructivo de la UIF.

A continuación, se presenta el detalle de las modificaciones efectuadas a la normativa:

Código de Ética, Caja de Crédito de San Vicente, N-01-01, Versión 2.	Código de Ética, Caja de Crédito de San Vicente, N-01-01, Versión 3. (Propuesta)
<p>a) Misión: Somos la caja de crédito más grande que ofrece soluciones financieras de calidad a empresarios y trabajadores para su desarrollo económico bajo un compromiso de atención personalizada.</p>	<p>a) Visión: Ser líderes en soluciones financieras con excelencia.</p>

<p>b) Visión: Ser una institución financiera sólida, confiable y moderna. Líder en atención a los salvadoreños con productos ágiles y oportunos.</p>	<p>b) Misión: Seremos la Caja de Crédito más grande y moderna comprometida con el desarrollo de los salvadoreños a través de servicios de calidad.</p>
<p>Valores Institucionales</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo: Desarrollar una cultura de servicio a las personas a través del empoderamiento y un compromiso permanente de excelencia. 2. Honestidad: Practicar una cultura de respeto hacia las personas y transparencia en las operaciones para generar confianza en nuestros clientes. 3. Disciplina: Fortalecer una mística de trabajo orientada hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la atención de la normativa vigente. 4. Lealtad: Actuar con responsabilidad y agradecimiento, con un compromiso de fidelidad y asumir personalmente los principios y valores institucionales. 5. Eficacia: Alinear los equipos de trabajo para lograr los objetivos institucionales y maximizar el rendimiento de los recursos. 	<p>Principios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Liderazgo: Fomentamos una cultura de excelencia para ofrecer un servicio extraordinario. 2. Excelencia: Llevamos nuestros servicios a niveles superiores de calidad, logrando la lealtad de nuestros clientes. 3. Compromiso: Desarrollamos una cultura de cooperación y pertenencia para el logro de las metas. 4. Calidad: Cumplimos un conjunto de condiciones que contribuyen a hacer la vida agradable, digna y valiosa. 5. Ética: Actuamos íntegramente y perseguimos resultados haciendo lo correcto siempre. 6. Disciplina: Respetamos las normas y actuamos de forma diligente con el objetivo de brindar la satisfacción total a nuestros clientes.

<p>Política para pago y envío de remesas familiares de Caja de Crédito de San Vicente P-02-01 V3.</p>	<p>Política para pago y envío de remesas familiares de Caja de Crédito de San Vicente P-02-01 V4, (Propuesta).</p>
<p>VII. RESGUARDO DE LA DOCUMENTACION:</p> <p>Toda la documentación relacionada al pago y envió de remesas familiares será resguarda de forma física o digital, por un periodo de 15 años según lo establecido en el Artículo 12 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, en relación a establecido en el Artículo 21 de la NRP12.</p>	<p>VII. RESGUARDO DE LA DOCUMENTACION:</p> <p>Toda la documentación relacionada al pago y envió de remesas familiares será resguarda de forma física o digital, por un periodo de 15 años según lo establecido en el artículo en el Artículo 12 de la Ley contra el Lavado de Dinero y Activos, en relación a establecido en el Artículo 32 de la NRP 19, "Normas técnicas para el registro, obligaciones y funcionamiento de entidades que</p>

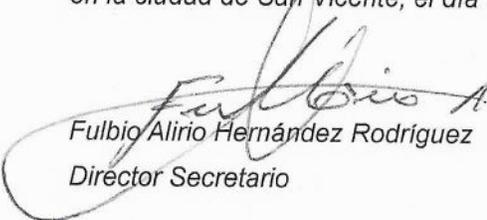
realizan operaciones de envío o recepción de dinero a través de subagentes o administradores de subagentes".

Atentamente, Licenciada Carolina Esmeralda Rivas, Oficial de Cumplimiento

Junta Directiva después de conocer el informe antes descrito presentado por la Licenciada Carolina Esmeralda Rivas de Segovia, ACUERDA: Aprobar las modificaciones propuestas en el informe que antecede a la normativa: Código de Ética de la Caja de Crédito de San Vicente, N-01-01 Versión 3.

Política para pago y envío de Remesas Familiares de la Caja de Crédito de San Vicente, P-02-01, versión 3, aprobado por Junta Directiva en Sesión No. 35-2019 del 09-09-2019.

Es conforme con su original con el cual se confronto y uso y archivo de esta Caja se extiende el presente en la ciudad de San Vicente, el día veintisiete de octubre del año dos mil veintiuno.


Fulbio Alirio Hernández Rodríguez
Director Secretario

