



**“CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA  
CAJA DE CRÉDITO DE  
SANTIAGO NONUALCO”  
(Versión 3-07/2023)**

**JULIO 2023**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
OBJETIVO.....	3
ALCANCE.....	3
PRINCIPALES CONCEPTOS.....	4
I. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	5
II. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL.....	6
III. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL .....	7
IV. PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y DE CONTROL.....	7
V. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS.....	9
VI. GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS ENTRE PARTES RELACIONADAS.....	14
VII. NORMAS DE CONDUCTA .....	14
VIII. PRÁCTICAS PROHIBIDAS.....	19
IX. PRÁCTICAS CONTROLADAS .....	20
X. DISPOSICIONES OPERATIVAS .....	21
XI. SISTEMA DE APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO .....	21
XII. SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA .....	22
XIII. MARCO NORMATIVO PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR INCUMPLIMIENTO .....	22
XIV. ACTUALIZACIÓN, APROBACIÓN Y VIGENCIA.....	24
HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES .....	26
ANEXO 1 .....	27

## INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética y Conducta contiene los principios éticos que los miembros de la Junta Directiva, Gerencia, Jefes de Área y todo el Personal de la Caja de Crédito de Santiago Nonualco, deben adoptar en el desarrollo de sus funciones como responsable desde su actuar, guiado por sus valores corporativos.

Su contenido está basado en Principios Éticos y Morales, de la actuación para sus empleados, para que sean ellos los que reflejen coherencia entre el actuar, pensar y el hacer. La Caja determina que el valor de la confianza es fundamental y, bajo esta premisa, se entiende que la aplicación del Código de Ética y Conducta en todas las actuaciones marca la pauta esencial para lograr la transformación proyectada.

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 Leyes, manuales y reglamentos.

## OBJETIVO

Proporcionar a la Junta Directiva, Gerencia, jefes de Área y todo el Personal de la Caja de Crédito de Santiago Nonualco un instrumento que guíe el comportamiento, desempeño, moral y profesionalismo dentro de la misma.

## ALCANCE

Determinar lineamientos éticos basados en los principios de la honestidad y la moral que los miembros de la Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas y todo el Personal de la Caja deben observar en el desarrollo de sus funciones a efecto de darle cumplimiento a la Ley Contra el Lavado de Dinero y de Activos y su Reglamento y normativa emitida por la Entidad.

## PRINCIPALES CONCEPTOS

**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.

Comprende:

- Integración
- Ética empresarial
- Honradez y confianza
- Lealtad
- Disciplina
- Responsabilidad
- Calidad
- Orientación al cliente
- Competitividad
- Gestión visionaria e innovación.

**Conducta:** Manera de comportarse una persona en una situación determinada o en general.

**Cliente:** son nuestra razón de ser y a los cuales nos debemos.

**Cliente interno:** Junta Directiva, Gerencia, jefes de Área, todo el Personal de la Caja.

**Cliente externo:** Socios, Cajas de Crédito, Proveedores de Fondos, Reguladores y Supervisores del Sistema Financiero, etc.

**Conflicto de interés:** es toda situación de interferencia en las cuales los miembros de la alta administración y empleado puede obtener algún beneficio para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que el mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

## I. PRINCIPIOS ÉTICOS

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

### **2. Honestidad y sinceridad**

Este principio 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 empleados de la respectiva entidad, 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.

### **3. Equidad**

Todas las actividades de los empleados, se deben basar en el compromiso con una justicia total y el respeto mutuo en las relaciones con socios, clientes, competidores e instituciones con las cuales se interactúa.

### **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, improprios o para beneficio personal.

## II. RESPONSABILIDAD ANTE LA SOCIEDAD Y PÚBLICO EN GENERAL

El accionar de la Caja, deberá estar enmarcado por la integridad, la confianza y la lealtad, así como por el respeto y valorización del ser humano, en su privacidad individual y dignidad, se prohíbe cualquier actitud negativa motivada por prejuicios relativos al origen, grupo étnico, religión, sexo, color, edad, incapacidad física y cualquier otra forma de discriminación.

La Caja, dará importancia a la responsabilidad social 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 todo el personal que pertenece a la Caja, observe los más altos estándares de conducta, tomando en consideración los siguientes aspectos:

- a. Deberá abstenerse de pertenecer a grupos ilícitos o de dudosa reputación.
- b. Deberá abstenerse de participar en actividades reñidas con la moral y las buenas costumbres.
- c. No poseer antecedentes penales relacionados con delitos contra la vida, el Lavado de Dinero y de Activos, la Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, en adelante LDA/FT/FPADM, el patrimonio y la seguridad pública.
- d. Deberá abstenerse de efectuar acciones que atenten contra la vida, el LDA/FT/FPADM, la moral y las buenas costumbres del resto del personal.
- e. Deberá atender las disposiciones contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás normativa interna.

Cuando exista una desobediencia de las reglas anteriores o se presenten algunas de ellas, la administración de la Caja podrá separar a dicha persona de su cargo, con el objetivo de proteger la seguridad física y moral del resto del personal, sin ninguna responsabilidad legal o civil.

### III. INTEGRIDAD PROFESIONAL Y PERSONAL

Los miembros de la Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas, áreas de control y todo el Personal de la Caja, sujetos al presente código, deberán emplear en el ejercicio de sus funciones, la actitud de personas honradas de carácter íntegro, en relación con otras personas y en la administración de sus propios negocios. Actuar siempre en defensa de los intereses de la Caja, manteniendo sigilo sobre los negocios y las operaciones de la institución, 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 expongan en riesgo su seguridad financiera y patrimonial de la Caja.

La integridad profesional y personal 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 socios y clientes en función del mercado y la rentabilidad de la Caja.
- b. La observancia de la debida diligencia en el desempeño de las funciones encomendadas al cumplimiento de las normas y manuales que rigen la operatividad de la institución.
- c. Proporcionar a los socios y 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 las situaciones que puedan generar conflictos de interés, a fin de asegurar un tratamiento equitativo a todos los socios y clientes.
- e. La Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas, Áreas y todo el Personal de la Caja, ajustarán su conducta, en todo momento, al espíritu de la ley, a los objetivos y a las disposiciones establecidas en el presente código.

### IV. PROCEDIMIENTOS INTERNOS Y DE CONTROL

La actuación de la Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas, Áreas de control y todo el 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 el Sistema FEDECRÉDITO.

La selección y contratación de los empleados o ejecutivos se realizará bajo los criterios de experiencia, capacidad y solvencia moral, que garanticen el óptimo desempeño de las actividades encomendadas.

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 las mismas; asimismo, se someterá a las siguientes disposiciones:

- a. Conducirse ajustándose a la verdad, particularmente tratándose de la información que proporcionen a los clientes sobre las características de los productos y servicios que la Caja promueva, sin ocultar, riesgos, comisiones y otros costos.
- b. Mantener solvente sus obligaciones de carácter pecuniario.
- c. Hacer del conocimiento de su jefe inmediato superior, a la brevedad posible, cualquier situación que cause o pueda causar daño o perjuicio a uno o más socios y clientes, a fin de que se tomen medidas que salvaguarden los intereses de los mismos.
- d. No divulgar información de interés para la Caja, que exceda los límites autorizados.
- e. No intervenir en negocios 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.
- 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 divulgar información tendiente a desestimular a los competidores.
- h. Realizar comparaciones dolosas de los productos y servicios que ofrezca, 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 trabaja, supere 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 a compañeros, socios y clientes, con el objeto de influir artificialmente en la adquisición de los mismos.

- j. Guardar entre sí el debido respeto, manteniendo relaciones decorosas en todo momento y circunstancias dentro y fuera de la Caja.
- k. Actuar con responsabilidad y honestidad sobre las transaccionalidades realizadas de los socios y clientes.
- l. Mantener un perfil de empleado digno y decoroso dentro y fuera de la Caja.

## V. DISPOSICIONES LEGALES Y SUSTANTIVAS

De forma consecuente con nuestro compromiso de adelantar nuestros negocios en estricto cumplimiento con las leyes y regulaciones de las jurisdicciones en las que operamos y las normas internas que voluntariamente adoptamos por FEDECREDITO, repudiamos la comisión de cualquier delito y, particularmente, los delitos financieros. En el entendido que las entidades financieras pueden ser utilizadas sin saberlo como intermediarios para la transferencia o el depósito de dinero originario de una actividad criminal.

### Declaración de Principios éticos

La Caja, en su Declaración de Principios busca delinear algunas políticas y procedimientos fundamentales de los cuales los responsables, deberán asegurar su aplicación al interior de la institución con el fin de contribuir y evitar recibir fondos de procedencia ilícita a través de los productos y servicios que ofrece. La Declaración propone de tal modo reforzar las mejores prácticas de seguridad en relación con el ámbito financiero y, específicamente de fortalecer la vigilancia contra la utilización de fines criminales del sistema financiero.

#### 1.1 Antifraude y Anticorrupción

Como integrantes que somos del sistema financiero, debemos liderar con ejemplo y por ello proponemos cero tolerancias con los actos de fraude y de corrupción.

En el Manual de Prevención del LDA/FT/FPADM la Caja establecen políticas y mecanismos para prevenir, detectar y sancionar con determinación cualquier acto de fraude o corrupción, incluido el reporte y la cooperación con las autoridades competentes para investigarlos y sancionarlos.

En relación a esta declaración de principios éticos la prohibición alcanza cualquier forma de fraude y corrupción sancionada por las leyes que nos resultan aplicables y específicamente las conductas que se describen a continuación.

La apropiación indebida de activos se puede materializar a través de diferentes modalidades, la siguiente es una lista enunciativa:

- a. Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal;
- b. Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización;
- c. Desviación o uso indebido de información reservada;
- d. Malversación, ocultamiento o destinación indebida de recursos;
- e. Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros;
- f. Destrucción o distorsión de información clave de la Caja o información de sus socios y clientes.
- g. Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual;
- h. Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos;
- i. Uso indebido de la red y otros recursos, incluido la internet;
- j. Manipulación de contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros; y
- k. Fraude tecnológico o por computador, en todas sus manifestaciones.

#### **1.2. Prevención del Lavado de Dinero y de Activos, Financiamiento del Terrorismo y de Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LDA/FT/FPADM)**

La Caja como institución financiera, es considerada como sujeto obligado, adhiriendo obligación de prevenir el LDA/FT/FPADM. Por lo tanto, el Gobierno Corporativo y los empleados deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo, para prevenir ser utilizadas en relación con las conductas delictivas que preceden del lavado de activos, las cuales varían de jurisdicción a jurisdicción, pero incluyen, entre otros, el narcotráfico, terrorismo y delitos asociados a la corrupción.

En línea con lo anterior, la Caja ha establecido un sistema basado en riesgo, orientado a prevenir el LDA/FT/FPADM y otros riesgos relacionados. Nuestro sistema incluye políticas, procedimientos, metodologías y herramientas para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo, con alcance corporativo.

Requerimos que todos nuestros empleados demuestren su compromiso con la prevención del lavado de dinero, cumpliendo con las normas aplicables y con las políticas y procedimientos contemplados en el sistema de gestión del riesgo, incluyendo la ejecución de los controles diseñados para prevenir el lavado de dinero y de activos.

#### **1.2.1 Obligación de Anteponer Cultura de Prevención del LDA/FT/FPADM sobre ingresos, logro de beneficios o utilidades.**

Con base al Art. 6 del Instructivo de la UIF (Acuerdo 380) establece que: Los sujetos obligados deben contar con un código de ética institucional, con el fin de crear un clima de valores, y poner en práctica medidas encaminadas a aumentar la sensibilidad de todo el personal, mediante el establecimiento de criterios que permitan anteponer los principios éticos al logro de beneficios o utilidades, los intereses personales y comerciales.

Por lo que es importante que los sujetos obligados deban adoptar políticas que orienten la actuación de sus directivos, empleados, subcontratados y demás colaboradores, en todas las actividades que desarrolle el sujeto obligado, para que, con su aplicación, se fortalezca la cultura de prevención del LDA/FT/FPADM, según lo determina el Art. 5 del instructivo. Además, se aclara que: El órgano de gobierno de mayor jerarquía de la Caja, deberá aprobar, impulsar e implementar la política para la prevención, control y detección de operaciones inusuales relacionadas con el LDA/FT/FPADM, las cuales deberán cumplir como mínimo con lo siguiente:

Impulsar a nivel institucional la cultura de gestión de riesgos para la prevención del LDA/FT/FPADM y el control, detección de operaciones inusuales y reporte de las operaciones sospechosas.

En particular, los empleados que se desempeñen en las áreas operativas y administrativas cumplirán eficazmente su rol, dando cumplimiento a lo siguiente y anteponiéndolo al logro de objetivos de la Caja:

- a. Basarán su gestión en el conocimiento del socio y cliente y deberán dar prioridad a obtener de forma completa y oportuna toda la información necesaria de los socios y clientes, desde el proceso de vinculación y con ocasión de las actualizaciones que se lleven a cabo de forma rutinaria o para gestionar alertas. Este debe cumplir con aquellos lineamientos que establezcan requisitos más exigentes de conocimiento para aquellos clientes nacionales o extranjeros que, por su perfil o por las funciones que desempeñan, pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LDA/FT/FPADM.
- b. Serán responsables de identificar y elevar a las áreas de prevención, mediante los canales establecidos para el efecto, incluido el canal de denuncias, cualquier actividad inusual que detecten, así como de cooperar con las gestiones que sean necesarias para su evaluación.
- c. Atenderán las instrucciones que se obtengan de coincidencias de sus clientes y potenciales clientes en las listas de control.
- d. Actualizarán su conocimiento sobre la prevención del LDA/FT/FPADM, completando cuando menos las capacitaciones obligatorias programadas para tal efecto. Los miembros del Gobierno Corporativo, colaboradores o quienes intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán cumplir las políticas y procedimientos establecidos por la Caja para efectos de prevención de LDA/FT/FPADM.

El área de oficialía de cumplimiento tendrá, dentro de sus responsabilidades, evaluar las operaciones inusuales para determinar si éstas son justificadas o si tienen el carácter de sospechosas. Cuando el Oficial de Cumplimiento determine que una operación es sospechosa, deberá presentar un reporte a la autoridad competente, el nombre de la persona de quien se trate.

### **1.3. Observancia de las Leyes**

Los empleados de la Caja, deberán asegurar que las operaciones sean llevadas a cabo en conformidad a los principios éticos, respetando las leyes y reglamentaciones concernientes a las operaciones y servicios financieros, prestando especial atención a las provenientes de actividades criminales las cuales en ningún concepto serán permitidas en la entidad.

El Gobierno Corporativo y los colaboradores/empleados, deben velar por el cumplimiento de los controles definidos, y que la cultura de autocontrol sea transmitida en la Caja. Los empleados tienen también el deber de comunicar al área de Riesgo, Oficialía de Cumplimiento y la Auditoría Interna, cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control, tales como la inadecuada segregación de funciones y la instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplen con los estándares de seguridad y de prevención del riesgo de LDA/FT/FPADM.

Toda sospecha de actos incorrectos debe reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos para ello por la Caja, así mismo, debe colaborarse con las eventuales investigaciones de las mismas y de las autoridades, en cumplimiento del deber legal que compete a todo proceso.

#### **1.4. Colaboración con las autoridades**

La Caja prestará la más absoluta colaboración a las autoridades judiciales y supervisores en la medida que permitan las normativas en materia de reservas sobre los socios y clientes. No se proporcionará apoyo o asistencia a socios y clientes que buscan engañar las autoridades proporcionando información alterada, incompleta o improcedente. Cuando se tenga conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero depositado deriva de actividades ilícitas o que las operaciones efectuadas tienen una finalidad criminal, las mismas deberán ser tratadas de acuerdo a las disposiciones adecuadas, compatibles con la ley, como, por ejemplo: el rechazo de proporcionar asistencia, la interrupción de las relaciones con socios y cliente y el cierre o congelamiento de las cuentas.

#### **1.5 Adhesión a las declaraciones**

La Caja, adoptará formalmente políticas coherentes con los principios enunciados en la presente Declaración y deberá asegurar que todo el personal, sea informado de la política seguida por la entidad en ese aspecto. Proveerá de capacitaciones necesarias al personal sobre los puntos objeto de la Declaración con el fin de promover el respeto a estos principios. Establecerá un procedimiento para la identificación de los socios y clientes y la conservación de la documentación interna relativa a las transacciones.

## VI. GESTION DE CONFLICTO DE INTERES ENTRE PARTES RELACIONADAS

Conflictos de interés es toda situación de interferencia en las cuales los miembros de Junta Directiva y empleados puede obtener algún beneficio para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que el mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla y cuya realización implicaría la omisión de sus deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

A título meramente enunciativo la Caja considera las siguientes situaciones generadoras de conflicto de intereses:

- a. Una interferencia entre esferas de interés
- b. Varias alternativas de conducta dependiente de una decisión propia
- c. Aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero
- d. 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 los empleados de la Caja por ende los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración.

La Caja en relación a este tema ha procedido a establecer prácticas prohibidas y otras controladas con el fin de evitar los conflictos de interés. Así mismo tiene una Política de Conflicto de Interés para su tratamiento.

## VII. NORMAS DE CONDUCTA

Las normas de conducta comprenden las reglas generales que la Junta Directiva, Gerencia, jefes de Área y todo el Personal de la Caja deberán adoptar en las relaciones con los clientes basadas 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 Caja, así como el debido respeto a las leyes del país y a las normas emitidas por los organismos supervisores y fiscalizadores de la Caja. Se debe brindar una atención a los clientes, caracterizada por la cortesía, eficiencia y amabilidad, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes. El cliente deberá obtener

respuesta, aun cuando fuera negativa a su solicitud, en forma adecuada y dentro del plazo esperado por el mismo. Las normas de actuación estarán enmarcadas en los siguientes extractos:

### **1. Relación con los accionistas y/o socios**

Las relaciones con los accionistas o socios se deberán basar en la comunicación, clara, transparente y oportuna de información, que les permita acompañar las actividades y el desempeño de las instituciones, así como la búsqueda de resultados que produzcan impacto positivo en el valor de mercado de las mismas.

### **2. Relaciones en el ambiente de trabajo**

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

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

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

### **3. Relaciones con el sector público**

Se deben observar los más elevados estándares de honestidad e integridad en todos los contactos con las instituciones públicas, evitando siempre que su conducta pueda parecer impropia. Abstenerse de manifestar opinión sobre actos o actitudes de funcionarios públicos, al defender los intereses de la institución, se deberá actuar con confianza en los estándares de

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

#### **4. Relaciones con los proveedores**

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

#### **5. Relaciones con los competidores**

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

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

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

Se prohíbe suministrar, a la competencia, información que pertenece a la Caja, más allá de lo requerido por los convenios de transferencia de información o de la que legal y administrativamente están obligadas las instituciones. Los Estados Financieros, así como la Memoria de Labores se consideran de carácter público, por lo tanto, pueden ser entregados a clientes, estudiantes, etc.

#### **6. Relaciones con el mercado**

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

#### **A. Normas de Conducta de Intermediación Financiera**

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

La Caja deberá mantener su posición de independencia en la realización de sus negocios, teniendo libertad para aceptar o rechazar aquellos en que se soliciten sus servicios, sin necesidad de explicar los motivos de su rechazo, si es el caso. La Caja en las relaciones con sus clientes, deberán observar las siguientes obligaciones:

1. Guardar reserva, respecto de terceros, sobre las actividades que se realizan en relación con su profesión, salvo que exista autorización expresa del interesado en los casos determinados por la constitución y por la Ley.
2. Realizar sus negocios de manera tal que no induzca a error, a las partes contratantes.
3. Revelar al cliente, la información sobre la cual no tenga deber de reserva y esté obligada a divulgar con el fin de lograr éxito de la negociación e informar al cliente, acerca de cualquier circunstancia sobreviniente que pueda modificar la voluntad contractual del mismo.
4. 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.
5. Informar a su jefe inmediato sobre cualquier situación generadora de conflicto de interés, absteniéndose de actuar cuando a ello hubiere lugar, obteniendo las respectivas autorizaciones de conformidad con las disposiciones legales o reglamentarias.
6. Suministrar su mejor consejo para el correcto desarrollo de la colocación de un crédito o a apertura de un depósito.
7. Abstenerse de comentar debilidades de otras empresas, así como de expresar opiniones adversas o negativas de los integrantes del sistema financiero.

8. 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.
9. 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.
10. Abstenerse de solicitar pagos adicionales a los clientes por los servicios prestados y que no se encuentren autorizados por la administración de la Caja.
11. 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.

#### **B. Normas de Conducta para la Administración de Fondos de los Clientes o Socios**

La Caja deberá administrar los fondos provenientes de depósitos de los socios y 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 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.

#### **C. Normas de Conducta para las Operaciones de Crédito**

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

1. Deberá asesorar al cliente sobre las mejores opciones de financiamiento disponibles, respetando al final la decisión que éste tome.
2. No se deberá promover el sobre endeudamiento del cliente de tal forma que el crédito otorgado se convierta en un obstáculo para su recuperación.
3. Deberá indicarse, claramente al cliente, los cobros de los que será sujeto, así como la forma en que su crédito debe ser administrado.
4. 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.
5. 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 y que previamente sea autorizado su trámite por la administración, debiendo absorber las reservas de saneamiento que se deriven de tal operación.
6. No se debe permitir que el cliente evada identificar el verdadero destino del crédito.
7. No se debe permitir que el cliente presente documentación falsa para tramitar su crédito o para amparar las garantías presentadas.
8. No se debe permitir que se alteren los resultados de un peritaje de las garantías presentadas.
9. No se debe conceder créditos ni asumir riesgos por más del 5% del fondo patrimonial de la Caja con una misma persona natural o jurídica.

### VIII. PRÁCTICAS PROHIBIDAS

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

La Caja, ha identificado un conjunto de prácticas prohibidas que deben ser observadas por los miembros de Junta Directiva, Gerencia, Jefaturas, áreas de control y empleados en general.

Deberán abstenerse de:

- a. Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o los intereses de la Caja, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación de la misma.
- b. Realizar cualquier negocio y operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c. 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. En función de su cargo, obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, terceros, clientes o usuarios.
- e. Ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la Caja, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.
- f. Otorgar rebajas, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas comerciales de la Caja.
- g. Aprovechar indebidamente las ventajas que la Caja le ha otorgado de manera exclusiva, a razón de su calidad de miembro de Junta Directiva y empleado, para beneficio de familiares o terceros.
- h. Administrar de manera personal los negocios de los socios y clientes, por lo tanto, no deberán ser asesores, apoderados o representantes de socios y clientes y, en consecuencia, está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.
- i. Hacer proselitismo dentro y fuera de la Caja.

#### IX. PRÁCTICAS CONTROLADAS

Son todas aquellas que, sin estar prohibidas, en virtud de su idoneidad para generar conflictos de interés se hallarán sujetas a controles tanto previos, funcionales como posteriores. En virtud de lo definido como práctica controlada se sujetarán a control, las cuales para su perfeccionamiento requerirán una autorización especial.

## X. DISPOSICIONES OPERATIVAS

La Caja deberá proporcionar a todos sus funcionarios y empleados, un ejemplar del presente Código de Ética y Conducta, el mismo deberá ser leído por éstos, pudiendo consultar, en caso de existir dudas respecto a su alcance y contenido, al jefe inmediato superior y documentará su entrega según anexo 1.

La Junta Directiva, Gerencia, jefaturas, áreas de control y todo el Personal de la Caja, deberán conocer el régimen legal aplicable a la actividad que cada uno realice y a los manuales internos de la Institución, si existiera, así como los aspectos legales aplicables a las mismas.

## XI. SISTEMA DE APLICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

Las políticas y procedimientos para la prevención del LDA/FT/FPAD y el Código de Ética y Conducta de la Caja, se han diseñado como medidas de control, para evitar que la entidad pueda ser utilizada para darle apariencia de legalidad a transacciones derivadas de actividades delictivas, y garantizar la seguridad y transparencia de los negocios.

Para asegurar el cumplimiento de estas normas y principios por parte de los empleados a todo nivel, es de carácter obligatorio las siguientes actividades:

- a. Divulgar el Código de Ética y Conducta de La Caja, y todas las normas relacionadas en todos los niveles de la Caja, para garantizar su conocimiento y adhesión a sus principios.
- b. Hacer la inducción formal del Código de Ética y Conducta a Junta Directiva y todos los empleados, dejando constancia de acuse de recibido y conocimiento del contenido del mismo.
- c. Enviar inmediatamente a todo nivel de la Organización la actualización de las normas con respecto a la prevención de riesgos del LDA/FT/FPADM y al Código de Ética y Conducta y los demás que requiera para la realización óptima de sus funciones.
- d. Resolver las dudas que puedan generar conflicto de interés o prácticas no autorizadas.
- e. Analizar las inquietudes de acuerdo con las normas legales y procedimientos operativos y administrativos establecidos por la Caja. Si persiste la duda, consultar las instancias correspondientes para cualquier toma de decisión relevante.

- f. Periódicamente se evaluará el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos que existen en la Organización sobre el control de riesgos, con el fin de aplicar los correctivos y ajustes correspondientes para minimizarlos.
- g. Se impartirá capacitación que sean necesarias para mantenerlos actualizados en esta materia.

## **XII. SEGUIMIENTO A LA APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

Con el propósito de gestionar la divulgación, interpretación, actualización, realización y seguimiento al cumplimiento del Código de Ética y Conducta, como guía de actuación por excelencia de la Junta Directiva y para el personal de La Caja, con el fin de resolver eventuales conflictos asociados a este Código, el Gerente General, presidirá reunión para dilucidar o discutir cualquier situación relacionada con los propósitos del mismo, y podrá convocar a las unidades de control, jefaturas y en especial al jefe administrativo del personal o quien haga sus veces, y este deberá actuar como secretario de la reunión a que se convoque.

## **XIII. MARCO NORMATIVO PARA LA APLICACIÓN DE SANCIONES ADMINISTRATIVAS POR INCUMPLIMIENTO**

Son de obligatorio cumplimiento las leyes y políticas internas relacionadas en materia de prevención del LDA/FT/FPADM y el Código de Ética y Conducta de La Caja; el incumplimiento a lo estipulado en dichas normas será considerado como falta grave y en consecuencia dará lugar a la imposición de las sanciones administrativas pertinentes aplicables a cada instancia, sin perjuicio de las consecuencias legales a que hubiere lugar. Para la calificación de la falta y la aplicación de las sanciones, se considerarán factores tales como reincidencias, pérdidas para los socios, clientes o para La Caja, entre otros.

Las violaciones o incumplimiento, serán calificados a través del jefe Inmediato, Gerente General, Comité Disciplinario o Junta Directiva cuando corresponda, y sancionados a través de cualquiera de las siguientes formas:

- Amonestación verbal
- Amonestación por escrito
- Suspensión temporal de funciones
- Rescisión de contrato individual

### **1. Amonestación Verbal**

Es la medida disciplinaria que se le impone a los empleados, por conducto de Gerencia General, su jefe directo o por el jefe administrativo. Si aplica esta amonestación, consistirá en un llamado de atención verbal por la persona de mayor jerarquía, dependiendo de los efectos causados por incumplimiento u omisión de determinada política u obligación propia del empleado. Misma que deberá realizarse, en el momento que haya sido evidenciada, independiente del lugar donde se haya cometido el incumplimiento, la cual deberá hacerse del conocimiento de la alta dirección de la misma forma.

#### 2. Amonestación por escrito

Es la medida disciplinaria que se impone a los empleados, por conducto de Gerencia General, jefe de Área o jefe administrativo de La Caja, esta amonestación aplica, dependiendo de las causas que dieron origen a la sanción, en la cual se notificará al empleado, exhortándolo a que modifique su conducta, misma que deberá firmar de conformidad y archivarse en su expediente laboral.

La Caja, analizara las causas y los efectos del incumplimiento, reservándose el derecho de tomar una determinación posterior.

#### 3. Suspensión temporal de funciones

Esta medida disciplinaria será aplicable, a todo los empleados de La Caja, por conducto de Gerencia General, jefe administrativo o comité disciplinario por incumplimiento a las causas previstas, ya sea al Reglamento Interno de Trabajo, Manual para la Prevención contra el LDA/FT/FPADM, este código y a las políticas aplicables en su desempeño, esta medida disciplinaria implica que, el empleado será suspendido de sus labores, según lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

#### 4. Rescisión de contrato individual

Esta medida disciplinaria será aplicable, a todos los empleado de La Caja, por medio de Junta Directiva y Gerencia General y/o jefe administrativo, en caso de falta al contrato de trabajo, al Reglamento Interno de Trabajo, al presente Código, al Manual para la Prevención contra el LDA/FT/FPADM o a las políticas aplicables en su desempeño, sea considerada

como grave, procederá la rescisión del contrato individual respectivo, independientemente de que el colaborador sea acreedor de cualquier tipo de sanción, ya sea civil, penal, administrativa o de cualquier otra índole, que sea atribuida en razón de tal incumplimiento por su gravedad.

El empleado tendrá en su momento, el derecho de ser escuchado, previo a la aplicación de cualquiera de las sanciones antes señaladas; y hará valer su derecho, de forma verbal o escrita ante el Gerente, jefe de área o jefe administrativo.

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.

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

#### **XIV. ACTUALIZACIÓN, APROBACIÓN Y VIGENCIA**

La Gerencia General, es la responsable de proponer actualizaciones y difundir por lo menos una vez al año el Código, asignando para esta labor al jefe administrativo apoyándose con las áreas controladoras. A fin de mantenerlo actualizado y acorde con las exigencias éticas a todo el personal de la Caja.

El presente Código de Ética y Conducta, fue aprobado por la Junta Directiva en sesión número 26 de fecha 13 de julio de 2023. Sus modificaciones o actualizaciones serán autorizadas por la Junta Directiva de la Caja.

Queda derogado el Código de Ética y Conducta aprobado por la Junta Directiva en sesión número 51 de fecha 27 de diciembre de 2019.

**JUNTA DIRECTIVA:**



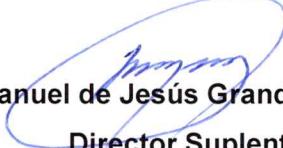
César Augusto Bonilla López  
Director Presidente



Pablo Hernández Cortez  
Director Secretario



Andrés Samayoa Castillo  
Director Propietario



Manuel de Jesús Grande Rivera  
Director Suplente



Oscar Armando Monterrosa Ramos  
Director Suplente



Wilfredo Martínez Miranda  
Director Suplente

## HOJA DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

Fecha de revisión	Modificaciones			Aprobado por	Responsable
	No	Sí	Detalle de cambios		
18/12/2019	X		<p>En revisión de Código, se han actualizado los siguientes capítulos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Valores</li> <li>· Disposiciones legales y sustantivas.</li> <li>· Procedimientos internos y control.</li> <li>· Prácticas prohibidas</li> <li>· Gestión de Conflicto de Interés entre partes relacionadas.</li> </ul>	Junta Directiva	Alta Administración
			<p>Se agregan las siguientes disposiciones al código:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Sistema de aplicación y cumplimiento del código de ética y conducta. Así como su seguimiento.</li> <li>· Política de confidencialidad de la información.</li> <li>· Marco normativo para la aplicación de sanciones administrativas por incumplimiento.</li> </ul>		Oficial de Cumplimiento
10/07/2023		X	<p>Se agregan las siguientes disposiciones al código:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Apartado 1.2.1 Obligación de anteponer cultura de prevención de LDA/FTPADM sobre ingresos, logro de beneficios o utilidades. Dentro de Romano V.</li> </ul> <p>Se elimina el siguiente apartado, el cual forma parte de Política de Seguridad de Información CCSN y a éste se hará referencia en el Manual de Prevención LDA/FT/FPADM:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Política de confidencialidad de la información.</li> </ul>	Junta Directiva	Oficial de Cumplimiento 07/06/2023

**ANEXO 1****ACUSE DE RECIBIDO**

Yo, \_\_\_\_\_, declaro bajo juramento que he leído y comprendido el presente Código de Ética y Conducta, y me obligo a dar cumplimiento a su contenido, me comprometo a notificar a Jefe Inmediato, Gerente General y a Junta Directiva en caso de detectar cualquier violación al mismo, acepto que el incumplimiento a los preceptos contenidos en el presente Código serán motivo para la aplicación de las sanciones conducente.

Santiago Nonualco; \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_