

CÓDIGO DE CONDUCTA

Contenido

¿Cuál es el propósito de nuestro Código de Conducta?	3
Parte 1: Nuestra responsabilidad: Los fundamentos	4
Nuestra visión, misión y valores corporativos	4
Nuestros principios fundamentales	5
De la teoría a la práctica	7
La forma en la que podemos denunciar	7
Parte 2: Nuestra responsabilidad en la práctica	9
Integridad personal	10
Profesionalismo	11
Responsabilidad social	17
Comunicación abierta	23
Transparencia.....	25

¿Cuál es el propósito de nuestro Código de Conducta?

Nuestro Código de Conducta es mucho más que un catálogo de respuestas apropiadas a situaciones específicas. Va más allá de la mera aplicación de reglas y estándares predefinidos. Nace de los principios fundamentales de lo que constituye la *res publica*¹ de ProCredit y su traducción a la realidad diaria y el ambiente en el que trabajamos y tomamos decisiones. La *res publica* ProCredit está anclada en el principio fundamental de la dignidad humana. Se basa en un fuerte sentido de respeto mutuo y responsabilidad personal, combinado con el compromiso a largo plazo a la visión de la institución. Estos principios básicos forman la “brújula ética”, contra la cual se deben medir continuamente los comportamientos y acciones, tanto dentro como fuera de la compañía.

El Código de Conducta naturalmente aplica a todos los empleados del grupo sin ninguna excepción, es decir, empleados de los bancos ProCredit en todos los países en los que operamos, los de ProCredit Holding, los de las Academias de Fürth y regionales, los de Quipu y la entidad de reportería en Macedonia. Este Código también aplica a todas las entidades o personas contratadas por o trabajando mediante proveedores de servicio, utilizando la propiedad de Banco ProCredit o actuando a nombre de ProCredit (por ejemplo los abogados, consultores externos, entre otros)

El Código de Conducta es un documento con implicaciones legales y forma una parte integral del contrato del empleado. Una violación de cualquiera de sus condiciones, puede conllevar a acciones disciplinarias que pueden incluir el despido del banco o de cualquier otra entidad del grupo. Como empleados, debemos comprender plenamente y adherirnos a los principios definidos en este Código de Conducta, y se espera que nos comprometamos en un diálogo recurrente y abierto sobre su aplicación. Es requerido que todos nosotros, de forma independiente y profunda, conozcamos los principios descritos en este Código de Conducta y que tengamos diversas oportunidades para estudiarlo a mayor detalle durante entrenamientos, discusiones con nuestros colegas y supervisores, así como en las Academias ProCredit. Además de estas sesiones organizadas de discusión, estamos fomentados comprometidos a utilizar este documento como referencia, consultándolo en cualquier momento en el que nos sintamos inseguros de cómo actuar ante una situación particular.

Dada la naturaleza descentralizada de nuestra organización, el Código de Conducta es de particular importancia, ya que refleja lo que ProCredit busca en sus empleados y lo que exige de ellos. Se espera que cumplamos con el Código de Conducta no solo porque sea un documento obligatorio o porque se ha convertido en una parte permanente del “gobierno corporativo” que los accionistas esperan ver en la mayoría de organizaciones; sino, por el hecho de que compartimos los valores, misión y visión del grupo, y porque entendemos el compromiso y la responsabilidad que caracteriza a ProCredit como un grupo bancario orientado al desarrollo. El enfoque ProCredit hacia el personal es precisamente dirigido a ayudar a cada empleado a estar consciente, comprender y compartir los valores del grupo. Esto comienza con un riguroso proceso de reclutamiento (especialmente durante el taller introductorio y el Programa de Aprendizaje Bancario) y continúa como parte integral del proceso de selección. Los Gerentes deberían ejemplificar los más altos estándares de conducta y comportamiento ético. Si ellos interpretan de forma flexible el Código de Conducta, inmediatamente darán un mal ejemplo a sus equipos y minarán la reputación y confianza de ProCredit.

También se espera en casos de dudas, que los empleados compartan de forma proactiva sus preocupaciones relacionadas a la institución mediante los canales apropiados. No se tolerará ningún tipo de represalia contra un empleado que reporte de buena fe una preocupación, o que participe en una investigación sobre una posible violación al Código de Conducta. Las preguntas generales sobre el Código de Conducta pueden dirigirse mediante diversos canales (Gerencia, Auditoría Interna, Recursos Humanos (RH), Jurídico/Cumplimiento, etc.) y los empleados deben sentirse en libertad de usar cualquiera de estos canales, ya sea mediante sus propias entidades, o a nivel de grupo, mediante ProCredit Holding.

¹ **Res publica** es una expresión del latín, que significa literalmente “cosa pública”, lo que se conoce modernamente como esfera pública.

Parte 1: Nuestra responsabilidad: Los fundamentos

Nuestra visión, misión y valores corporativos

Como grupo bancario comercial orientado al desarrollo, tenemos que evaluar continuamente la relevancia de nuestras acciones con respecto a nuestra concepción del desarrollo. Esto va mucho más allá del concepto tradicional de crecimiento económico. Más bien, se relaciona con un sentido más amplio de la responsabilidad para con las sociedades en las que operamos. Más que simplemente promover el crecimiento económico, nuestra definición de desarrollo implica el fomento de la democracia y la libertad de expresión, el respeto por los seres compañeros humanos, la justicia social, la conciencia ecológica y el comportamiento ético. Si vamos a vivir de verdad este concepto de desarrollo, nosotros como ProCredit debemos evaluar continuamente nuestras acciones y decisiones, no sólo desde la perspectiva de la rentabilidad y necesidades de nuestros clientes, sino también y sobre todo contra el impacto que puedan tener en la sociedad y el medio ambiente que nos rodea. No debemos permitir que nada - ni siquiera una rentabilidad significativa - nos aleje de nuestra meta principal de reducir al mínimo el impacto negativo de las decisiones empresariales sobre el medio ambiente.

Profundamente arraigado en el principio de la dignidad humana, nuestro concepto de desarrollo implica (y requiere) la aplicación de estrictos principios éticos autoimpuestos. Estos principios constituyen la base de nuestra declaración de misión y valores corporativos, pero sólo pueden prosperar si se transmiten con eficacia, comprendidos y aceptados por todos los empleados.

Cada banco ProCredit tiene la siguiente declaración de misión:

Banco ProCredit es un banco comercial orientado al desarrollo. Nosotros ofrecemos excelente servicio al cliente a las pequeñas y medianas empresas y para los particulares que deseen guardar. En nuestras operaciones, nos adherimos a una serie de principios básicos: valoramos la transparencia en nuestra comunicación con nuestros clientes, no promovemos el crédito de consumo, nos esforzamos por minimizar nuestra huella ecológica, y ofrecemos servicios que se basan tanto en la comprensión de la situación de cada cliente y en un análisis financiero sólido.

En nuestras operaciones con los clientes de negocios, nos centramos en las pequeñas y medianas empresas, ya que estamos convencidos de que estas empresas a crear puestos de trabajo y hacer una contribución vital a las economías en las que operan. Al ofrecer servicios de depósito simples y accesibles y otros servicios bancarios e invirtiendo importantes recursos en la educación financiera, nuestro objetivo es promover una cultura de ahorro y responsabilidad financiera.

Nuestros accionistas esperan un retorno de la inversión sostenible en el largo plazo, en lugar de estar centrado en la maximización del beneficio a corto plazo. Invertimos mucho en la formación y desarrollo de nuestro personal con el fin de crear un ambiente de trabajo abierto y eficiente y para proporcionar un servicio amable y competente para nuestros clientes.

Nuestros valores corporativos proporcionan el marco para nuestra ética de negocios:

Integridad personal y compromiso: se requiere honestidad completa de todos los empleados en todo momento, y cualquier violación de este principio son rápida y rigurosamente tratadas.

Altos estándares profesionales: tomamos la responsabilidad personal por la calidad de nuestro trabajo y siempre nos esforzamos para crecer como profesionales.

Responsabilidad social: como grupo bancario orientado al desarrollo, tenemos la intención de actuar en beneficio de la sociedad en general, no sólo de forma pasiva (evitando actos socialmente dañinos), pero de forma activa (mediante la participación en acciones con un impacto positivo en el bienestar de la sociedad y el ambiente).

Cultura de comunicación abierta: nos comunicamos abiertamente, de manera justa y constructiva con los demás. Nos ocupamos de los conflictos en el trabajo de una manera profesional, trabajando juntos para encontrar soluciones.

Transparencia: proporcionamos información transparente a nuestros clientes, al público en general y entre sí.

La declaración de la misión y los valores corporativos reflejan un fuerte sentido de responsabilidad social y ambiental y la voluntad de actuar con ética y sostenible en tres niveles:

- (1) En el plano económico. En todas las economías en las que operamos apoyamos pequeñas y medianas empresas (PYME). Esto se debe a que este tipo de empresas promueven el crecimiento económico y crear y mantener puestos de trabajo, contribuyendo así a la estabilidad. En la prestación de servicios a clientes privados, no promovemos los créditos de consumo y apoyamos el desarrollo de una cultura del ahorro.
- (2) En el plano social. No somos sólo un banco y una persona jurídica: somos un empleador justo y parte de la comunidad. Nosotros pagamos nuestros impuestos y cumplimos con todos los requisitos legales – particularmente con respecto al lavado de dinero y financiación terrorista - y contribuimos al desarrollo de estándares responsables y transparentes en los mercados en los que operamos. Además, al apoyo a las PYME y por ende, la estabilidad económica, e indirectamente a una sociedad civil estable y mecanismos democráticos.
- (3) En el ámbito medio ambiental. Nuestras operaciones y las de nuestros clientes tienen necesariamente un impacto sobre el medio ambiente en el que vivimos. Tenemos un enfoque ecológico comprensivo y ambicioso hacia ambas nuestras actividades internas y externas, incluyendo el fomento de nuestros clientes a invertir en medidas favorables al medio ambiente. De esta manera, nos hemos comprometido a reducir nuestra huella ecológica, así como la de nuestros clientes con el fin de minimizar los impactos negativos sobre las generaciones futuras.

En el contexto de un entorno externo en constante evolución, la "brújula ética" del grupo ProCredit, que se refleja en nuestra declaración de misión y valores corporativos, tiene siempre ha sido extremadamente útil para comprobar la idoneidad de nuestras políticas y acciones como grupo; nos ayuda a mantener firmemente el rumbo. Esto es tanto más importante en tiempos de cambios estructurales, cuando algunos de nosotros podamos sentirnos perdidos e inciertos sobre el futuro. En esos momentos es esencial para explicar, compartir y discutir la naturaleza y dirección de esta "brújula" para asegurarnos de que todos somos conscientes de que estamos siguiendo un camino coherente basado en un fuerte sentido de la ética y el desarrollo. Este es también el objetivo de este Código de Conducta.

Nuestros principios fundamentales

Un Código de Conducta es un documento jurídicamente vinculante que requiere cumplimiento completo y continuo. El cumplimiento de las normas marco legal e internas locales es de importancia fundamental para la sostenibilidad y el funcionamiento de cualquier organización, y el grupo ProCredit es ninguna excepción. El Código de Conducta es parte del contrato de trabajo y cualquier violación de sus disposiciones puede dar lugar a medidas disciplinarias e incluso despido.

Adicionalmente, todos estamos obligados a cumplir "activamente" con el Código de Conducta; en otras palabras, debemos tomar en serio y respetar sus principios. Por lo tanto, se espera que analizar cada situación de forma individual y aplicar los principios clave relevantes y los valores corporativos del grupo, en lugar de seguir ciegamente las reglas. Esto no sólo requiere una profunda comprensión de los valores y la misión del grupo, sino también la voluntad y la capacidad para evaluar y valorar lo que el "hacer lo correcto" es (y no solo "cómo hacer las cosas bien"). En otras palabras, nuestro Código de Conducta no es más que una lista de reglas, sino una herramienta que nos obliga a pensar.

En el grupo ProCredit, estamos convencidos de que la mejor manera de garantizar un comportamiento ético en línea con nuestra orientación hacia el desarrollo es tener empleados responsables. Esto requiere la promoción de un diálogo abierto y constructivo dentro de la institución y, por parte de los empleados, una verdadera apreciación de este ambiente de trabajo estimulante y un afán de contribuir activamente a la *res publica* y por lo tanto para el éxito del grupo.

ProCredit tiene altas expectativas de su personal. Se requiere que todos los empleados respeten el **principio fundamental de la dignidad humana** y, por tanto, evitar cualquier forma de discriminación basada en el origen étnico, sexo, religión, origen, orientación sexual, etc. Se trata de un imperativo categórico de los valores de ProCredit y no es negociable.

Directamente relacionado con este aspecto fundamental de la dignidad humana, se espera que todos los empleados que se esfuerzan por construir **relaciones de igual a igual** con los colegas, clientes y terceros - en otras palabras, las relaciones entre iguales que se rigen por el respeto mutuo. Esto requiere una comunicación directa, abierta y transparente, a diferencia de la clase de comunicación manipuladora que implica el uso de información sesgada para dirigir colegas, clientes o socios a actuar de una manera específica. También hay que tener cuidado para asegurarse de que los acuerdos que nuestros clientes entran en se basan en información adecuada, comprensible, transparente, completa y objetivos claros, y por lo tanto en razonamiento sólido. Esto es exactamente lo que le da valor y la fuerza para un "contrato" entre las partes. Este enfoque no sólo es una piedra angular de nuestra política de contratación, sino también la forma en la que construimos relaciones con nuestros clientes.

Un fuerte sentido de la **responsabilidad personal** que se espera de todos los empleados de ProCredit. La responsabilidad personal empieza por reconocer que cada uno de nosotros es libre de decidir sobre nuestro propio curso de acción, sea cual sea el contexto. Declaraciones como "no tengo otra opción" o "tengo que hacer lo que se me dice", no tienen lugar en nuestro entorno de trabajo. Además, debemos estar dispuestos y capaces de tomar decisiones de forma proactiva, lo que nos obliga a compartir información, experiencias, ideas, preocupaciones, dudas - sin que se nos tenga que preguntar. Esto va de la mano con un **fuerte sentido de propiedad**, por lo que todos los empleados se sienten responsables de (1) sus funciones, (2) la calidad de su trabajo y (3) el beneficio de su trabajo aporta a la institución, incluso si está por encima y más allá del alcance inmediato del empleado de descripción del trabajo. Esto implica tener un sentido del "bien común" y lo que es mejor para la *res publica* en lugar de limitarse a la redacción de una descripción del trabajo dado o escondiéndose detrás de los demás. También significa reconocer y dar prioridad a las necesidades de la institución en lugar de centrarse en nuestros propios intereses personales. Para los directivos, esto significa esforzarse por desarrollar sus miembros del equipo en los intereses de la institución y no sólo por el éxito inmediato de sus propios equipos. La responsabilidad personal y un sentido de propiedad puede ser fusionado en un "contrato social" mediante el cual el empleado y la institución de acuerdo en objetivos comunes. La conversación anual con el personal institucional entre representantes de la alta dirección y de cada miembro del personal, ofrece una oportunidad para reafirmar y documentar sus expectativas recíprocas con referencia a este contrato social.

ProCredit también espera que un **compromiso a largo plazo** por parte de su personal en lugar de comportamiento oportunista guiado por el interés y la disposición para pasar a otra compañía, tan pronto como la impresión de que ProCredit ya no está ayudando a alcanzar sus metas profesionales personales. Este compromiso a largo plazo implica un afán constante de desarrollarse profesionalmente y personalmente, e invertir el tiempo y la energía necesaria en ello. También implica un enfoque sensible a los intereses de la institución, el "bien común", incluso si eso significa ir en contra de nuestros propios intereses personales a corto plazo.

Estos cinco principios clave son nuestra "brújula ética" contra la que los empleados y directivos deben evaluar sus acciones y decisiones diarias.

El grupo ProCredit ofrece un entorno propicio para tales expectativas y está abierto a las preguntas o inquietudes sobre el Código de Conducta o la forma en que se aplica.

En los últimos años, el grupo ProCredit también ha redefinido su propia escala para establecer una estructura organizativa de tamaño razonable en el que cada miembro del personal se conoce personalmente y profesionalmente (en contraste con una organización cada vez mayor en que los valores y la identidad están poco a poco diluida). El tamaño modesto de nuestros equipos, la organización jerárquica muy plana y frecuente en la interacción entre los equipos, ya sea en la red de oficinas o en las oficinas centrales, hacer la comunicación fácil.

La base sólida para apreciar y comprender el grupo ProCredit se basa en la fuerte cultura discusión practicada en los bancos y desarrollada más a detalle en las academias, así como en la inversión significativa en la selección y formación de los empleados.

Los criterios de evaluación utilizados para el proceso de selección y durante los seis meses del Programa de Aprendizaje Bancario, que todos los nuevos empleados potenciales tienen que pasar, han sido escogidos para asegurar que se cumplen nuestras expectativas. Este "enfoque a la gente" es también un pilar central del proceso de evaluación del personal, que implica conversaciones y retroalimentación regulares con supervisión directa y conversaciones anuales con la alta dirección. Estas conversaciones son la ocasión perfecta para evaluar nuestra comprensión de la visión, los valores y principios de ProCredit y para asegurar que las expectativas de los empleados están en línea con los de los directivos y la institución.

En este contexto, es la responsabilidad de todos los funcionarios de ProCredit el asegurarse de que el Código de Conducta se entiende y se vive, y de expresar cada ocasión en la que sientan que no se está siguiendo con lo que expresa. El grupo ProCredit ofrece un entorno de trabajo abierto y transparente, por lo que nadie puede reclamar la falta de canales de comunicación adecuados como una excusa para no informar o no tomar medidas cuando observan un comportamiento ilegal, fraudulento o no ético.

De la teoría a la práctica

Lo que esperamos de los empleados ProCredit	Lo que esperamos adicionalmente de los gerentes ProCredit
Asegúrese que está familiarizado con el Código de Conducta y que comparte los valores y expectativas que representa.	Apoye a los miembros de su equipo para comprender el Código de Conducta y su importancia mediante discusiones, proveyendo clarificaciones y verificando lo que se ha comprendido.
Siempre actúe de forma consistente con el Código de Conducta, con los valores y misión del grupo ProCredit, con las políticas del grupo y con la ley.	Actúe como un ejemplo a seguir y apoyar a los miembros de su equipo. Cree un ambiente propicio, de respeto e inclusivo.
Expresa sus preocupaciones y preguntas, en los casos que se dé cuenta de violaciones al Código de Conducta.	Trate de forma consistente a todos los miembros de su equipo.
Coopere por completo cuando se den respuestas a una investigación o una auditoría.	Expresa entre su personal, conocimiento y comprensión sobre la importancia de cooperación por completo cuando se den respuestas a investigaciones o auditoría.

La forma en la que podemos denunciar

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de denunciar cuando vemos o sospechamos comportamiento ilegal, fraudulento o no ética. Hay varias opciones para hacer preguntas o expresar las preocupaciones relacionadas con nuestro Código de Conducta.

Cada institución ProCredit ofrece un entorno de trabajo abierto que permite a los miembros del personal acercarse directamente a su jefe inmediato o de cualquier otro jefe, cualquier miembro de las funciones de apoyo tales como Recursos Humanos, Auditoría Interna, Control o Cumplimiento Interno, o cualquier miembro del Comité Gerencial. El personal también puede plantear sus inquietudes a través de canales de comunicación definidos internamente, como direcciones designadas de correo electrónico y cajas de presentación de informes en la Intranet/Internet. Estos

canales se describen en el reglamento interno y los procedimientos relacionados para la denuncia de irregularidades.

Para obtener información adicional, por favor, consulte también la sección *Denunciando* (página 29).

Para hacer preguntas relacionadas con nuestro Código de Conducta, también se alienta a los miembros del personal de cualquier institución ProCredit dirigirse a cualquier agente de ProCredit Holding o para utilizar la dirección designada de correo electrónico: ourcode@procredit-holding.com

Parte 2: Nuestra responsabilidad en la práctica

Esta parte describe cómo los principios fundamentales deben ser puestos en práctica en nuestra conducta del día a día. Se basa en nuestros cinco valores corporativos esenciales, proporcionando orientación sobre cómo ejercer responsabilidad personal en situaciones seleccionadas. Muchos de los problemas que tendrán que hacer frente se abordan, pero no todos. Debido a que ningún Código de Conducta puede cubrir todas las situaciones posibles, le corresponde a cada uno de nosotros para usar nuestro sentido común y de expresarnos si tenemos alguna preocupación.

Como no todos los temas o situaciones tienen un camino claro a la resolución, la "brújula ética" es extremadamente importante para tener buenos juicios y llegar a las decisiones correctas. En cualquier caso, se espera que todos los empleados compartan sus dudas e inquietudes con colegas de manera proactiva y responsable.

Integridad personal <ul style="list-style-type: none">• Honestidad e integridad• Trato justo y adecuado, sin tomar en cuenta las diferencias• Sin discriminación ni acoso• Promueve la diversidad	Profesionalismo <ul style="list-style-type: none">• Responsabilidad personal• Conocimiento de políticas y precisión en la información• Control interno• Respeto a la propiedad de la compañía• Uso del nombre ProCredit• Información confidencial• Actividades externas• Corrupción y fraude	Responsabilidad social <ul style="list-style-type: none">• Relaciones con los clientes: prácticas éticas del negocio, sin discriminación• Anti lavado de dinero y "conozca a su cliente"• Conciencia medio ambiental
Comunicación abierta <ul style="list-style-type: none">• Comunicación interna y externa• Conflictos de interés• Denunciando	Transparencia <ul style="list-style-type: none">• Condiciones claras del negocio• Estructuras claras de RH	

Integridad personal

Actuar en concordancia con nuestros valores – sin discordancia entre las acciones y valores = integridad personal

Nuestras expectativas

- Honestidad e integridad: Se espera que cada empleado se adhiera a los más altos estándares de conducta en sus relaciones con colegas, clientes y público en general.
- Trato justo y adecuado: todos los clientes y el personal tienen derecho a un trato justo y equitativo, independientemente de su raza, color, sexo, idioma, convicciones políticas o religiosas, origen, nacionalidad o cultura, estado civil, orientación sexual o discapacidad.
- Sin discriminación ni acoso: el grupo tiene un enfoque de cero tolerancia a dichos comportamientos y se compromete a tomar todas las medidas necesarias para prevenir y resolver incidentes de acoso o discriminación.
- Promoción de la diversidad: como grupo involucrado durante muchos años en diferentes países y sobre la base de diferentes y complejos orígenes culturales e históricos, la aceptación de la diversidad cultural se ha convertido en un hecho simple, basada sobre todo en el reconocimiento de que cada persona merece respeto como ser humano. Yendo mucho más allá de la mera aceptación, debemos reconocer activamente y aprovechar al máximo las diversas experiencias educativas y profesionales. También se espera promover la diversidad de opiniones, la libertad de expresión y las diferentes formas de pensar.

En la práctica

- Las conductas prohibidas por esta política pueden incluir, pero no se limita a, conductas verbales o físicas que denigran o muestran hostilidad o aversión hacia las personas por su raza, religión, edad, color, sexo, origen o ascendencia nacional, orientación sexual, expresión de género o identidad, discapacidad, etc. Los ejemplos específicos de la conducta prohibida incluyen, pero no se limitan a: comentarios despectivos, chistes, calumnias, estereotipos negativos, amenazas, intimidación, actos hostiles y denigrantes; o, material hostil escrito, gráfico, publicado o distribuido en el lugar de trabajo.
- Las decisiones sobre el personal deben basarse únicamente en el mérito. Debemos evitar cualquier sesgo causado por cualquier forma de discriminación o cualquier forma de amistad pasada o actual.
- Si un empleado está trabajando con negligencia o de forma inadecuada, sus colegas deberían abordar la cuestión en lugar de encubrirla.
- Estar bajo la influencia de o ilegalmente usar, vender o consumir drogas con receta, sustancias controladas o alcohol en los locales de ProCredit o durante las horas de trabajo, está estrictamente prohibido.
- El ambiente de trabajo debe estar libre de acoso. Además de acoso directo, toda persona que promueva o permita que otra persona participe en actividades de acoso, contraviene igualmente este principio.
- El ambiente de trabajo debe estar libre de cualquier forma de trato preferencial por parte de los directivos o colegas.
- Los gerentes no deben usar su posición para inducir un comportamiento no deseado o eludir las políticas o procedimientos.
- Las situaciones en las que los empleados se comportan con los gerentes de manera diferente que con los colegas, deben ser tratadas.
- Debemos estar abiertos y dispuestos a discutir constructivamente cualquier idea, punto de vista, pensamiento o propuesta, aunque difiera de nuestras propias ideas u opiniones personales.

Profesionalismo

Sentirse responsable por la calidad de nuestro trabajo y esforzarse por el crecimiento profesional = profesionalismo.

Sentido de responsabilidad personal hacia tareas y proyectos

Nuestras expectativas

Se espera que nos preocupemos por los resultados finales de los proyectos y tareas que estamos involucrados, independientemente de la persona que en última instancia, está a cargo del proyecto. No debemos simplemente realizar nuestras tareas como se describe en nuestras descripciones de trabajo y esperar que otros realicen las suyas; más bien, debemos tomar un interés activo en los proyectos y tareas de la institución y esforzarnos por contribuir a ellas.

En la práctica

- Nuestra responsabilidad sobre una tarea no termina con pasarlo a un colega (la actitud "le envié un correo electrónico" no es suficiente), pero debería incluir regularmente seguimiento proactivo si la respuesta no se recibe en un plazo razonable.
- Somos responsables de la calidad y los resultados de nuestro trabajo; pero, en caso de conflicto entre los dos, que deberíamos hablar con nuestro supervisor a fin de garantizar que se alcance el equilibrio adecuado. En otras palabras, la presión para lograr ciertos resultados no puede ser una excusa para comprometer la calidad de la obra o la forma en que se alcancen los resultados.
- Los empleados y directivos apoyamos las decisiones tomadas dentro de la institución, en particular en las comunicaciones con clientes y con colegas, aunque inicialmente se hayan opuesto a la decisión y en favor de una alternativa. No es suficiente simplemente transmitir una decisión e informar de que fue hecha por "ellos" o "la institución".
- Se espera que compartamos nuestros conocimientos, mejores prácticas y experiencias con otros colegas.
- Es responsabilidad de todos los empleados (con experiencia y nuevos) asegurarnos de integrar con éxito a los nuevos empleados, así como entrenarlos en su nueva posición.
- Somos responsables de forma proactiva dar retroalimentación pertinente sobre procesos y aspectos de organización que pueden ayudar a optimizar el funcionamiento de la institución.
- Se espera que asumamos plena responsabilidad por nuestras obligaciones, y no debemos aplazar esta responsabilidad, delegando a otros empleados, ni siquiera a un supervisor. En otras palabras, no son una justificación de comportamiento las excusas como "mi supervisor me pidieron que hacerlo" o "esta es la forma en que siempre se ha hecho". Un acto ilegal o poco ético no puede justificarse diciendo fue una orden de otra persona en la organización, incluso si esa persona tiene la autoridad superior.
- Delegar una tarea significa confiar a otros la autoridad para llevarlo a cabo. Sin embargo, esto no significa absolverse a uno mismo de la responsabilidad de esa tarea. Más bien, es la responsabilidad compartida tanto por la persona que delegó la tarea, con la persona a quien se le ha confiado la autoridad.

El conocimiento de las políticas y reglas del grupo, y la precisión de la información

Nuestras expectativas

Los bancos ProCredit proactivamente promueven el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como las leyes y reglamentos aplicables. Todos nosotros debemos conocer, comprender y aplicar completamente las políticas de grupo y las reglas correspondientes a nuestras áreas de responsabilidad y esforzarse tanto para proporcionar información correcta, completa y oportuna a nuestros colegas o clientes y para asegurar que nuestras habilidades y competencias están arriba al día con los desarrollos en el grupo y en los mercados. Debemos actualizar periódicamente nuestro conocimiento de las políticas y procedimientos por iniciativa propia (a través de la auto-formación).

En la práctica

- Debemos comprobar regularmente las versiones más recientes de las políticas internas – incluyendo políticas y estándares - que son relevantes para nuestras áreas de responsabilidad, y hacer preguntas si algo no está claro.
- Debemos ser conscientes de la razón de ser de los reglamentos internos (por ejemplo, en relación con protección del cliente, el cumplimiento de las regulaciones externas, prevención del fraude, etc.). No es suficiente decirle a un cliente a de un tercero que "es simplemente el procedimiento".
- Se espera que comprobemos la exactitud de los datos o informaciones que se utiliza como insumo para nuestro propio trabajo, así como la que resulta ser el producto de nuestro trabajo.
- No debemos falsificar información, ya sea de forma verbal o escrita.
- No se deben cubrir los errores, de inmediato deben darse a conocer y corregirse.

Control interno

Nuestras expectativas

Todos nosotros debemos cumplir activamente con nuestras responsabilidades con respecto al sistema de control interno, ya que es un mecanismo clave para la prevención de errores e irregularidades de procedimiento. Es importante para que el grupo tiene un sistema eficiente para asegurar que las cuentas y los registros son precisos y fiables, que las transacciones sean debidamente autorizadas y que los activos se mantengan en lugar seguro.

En la práctica

- El control dual es obligatorio para las transacciones de carácter sensible. No se permite que los empleados comprueben la regularidad de las operaciones que ellos mismos han realizado.
- Comprobar las operaciones significa asegurarse de que son correctas, y firmándolas de ellos como ente controlador.
- Las contraseñas no deben ser compartidas, ni siquiera de forma temporal o en caso de ausencia. Proteja su contraseña de otros ojos. Tampoco debe haber intercambio "pasivo": si su contraseña es robada porque otros pueden verle cuando la escribe, entonces es responsable con las operaciones realizadas utilizando su contraseña robada. En la ocurrencia de operaciones fraudulentas, usted será declarado responsable.
- Los documentos y mensajes (cualquiera que sea la forma) deben ser firmados por el autor.
- Las alteraciones de los documentos deben ser firmadas por el autor de la alteración.
- Firmar un documento significa aceptar la plena responsabilidad de los contenidos y las consecuencias de tal documento. Cuando firmamos la confirmación anual del Código de Conducta, significa que hemos leído el Código de Conducta cuidadosamente y son conscientes de las consecuencias de desviarse de él.
- Se espera que informemos si nos enteramos de que ciertos procesos no están adecuadamente cubiertos por los controles internos y deberíamos sugerir mejoras, ya sea para cubrir el proceso con más detalle o para revisar los controles en los casos en que el proceso ha cambiado.

Propiedad de la Compañía

Nuestras expectativas

Se espera que protejamos y conservemos los bienes de la empresa de ProCredit y usarlo sólo para su propósito previsto. La propiedad de la compañía incluye propiedad tangible e intangible, en efectivo, de propiedad de los clientes, los registros de clientes, empleados y solicitantes registros, software propietario, estudios y materiales de marketing, herramientas de comunicación y todos los mensajes y archivos generados o tratados por este tipo de herramientas. Las instituciones ProCredit cumplen con las restricciones aplicables al uso de material con derechos de autor propiedad protegida y otra, incluyendo el software.

También se espera que utilice recursos de la empresa de una manera consciente de los costos. Esto se aplica especialmente a los costos de los viajes (hoteles, taxis, restaurantes, etc.).

En la práctica

- Cualquier acto de vandalismo, desfiguramiento, retiro no autorizado o el daño a las instalaciones de la compañía, equipo o mobiliario resultarán en una acción disciplinaria. El mismo se aplica a los bienes y activos de los clientes.
- Se espera que todos contribuyamos al mantenimiento de un ambiente de trabajo limpio y somos responsables de asegurar que los escritorios, mesas, archivos y todas las áreas de trabajo de los alrededores se mantienen lo más ordenada posible en todo momento, tanto en las áreas de oficina frontal y posterior.
- El uso de vehículos de empresa se limita a las necesidades profesionales. Hoy en día, la mayoría de los vehículos de la empresa son equipados con GPS, lo que permite controlar todos los viajes.
- Si un empleado viola las restricciones de derechos de autor o de licencias y ProCredit tiene que hacer un pago a un titular de derechos de autor o incurre en otros gastos como resultado de dicha violación, el empleado responsable puede ser obligado a reembolsar a la institución por los gastos incurridos y el empleado puede ser sujeto a una acción disciplinaria.
- Durante nuestro trabajo con ProCredit, podemos crear, originar, concebir, descubrir, diseñar, desarrollar o producir obras a las que pueden estar unidos los derechos de propiedad intelectual. Todos los derechos de propiedad intelectual de las obras producidas durante el transcurso de nuestro trabajo con ProCredit deberán pertenecer a la empresa, no sólo durante nuestro período de empleo, sino también después.
- La compañía ofrece diversas herramientas de comunicación electrónica (teléfonos fijos y móviles, ordenadores personales, memorias USB, correo electrónico, acceso a Internet, etc.) para los empleados, a fin de llevar a cabo negocios de la compañía, y debemos utilizarlos de acuerdo con las normas y reglamentos internos de la institución. Estas herramientas, así como los archivos y mensajes generados en o transmitidos por éstas, están sujetas a la supervisión de la institución. ProCredit se reserva el derecho de monitorear todo el uso de herramientas de comunicación electrónica y para acceder y divulgar el contenido de los mensajes de los empleados, incluidos los archivos adjuntos, que pueden ser utilizados como evidencia en varios procesos incluyendo en caso de necesidad, medidas disciplinarias. El correo electrónico puede ser controlado por cualquier razón, incluyendo casos en los que parece que el uso de estos sistemas viola la ley penal o civil, viola la política de ProCredit, o puede tener un efecto adverso para la institución o de sus empleados. Los ejemplos incluyen pero no se limitan a los correos electrónicos que contienen insinuaciones sexuales u otros chistes inapropiados u ofensivos: cartas en cadena: la descarga, copia o envío de información confidencial a un tercero no autorizado; uso personal excesivo o no autorizado que viola la política de la empresa; o cualquier otro uso que pueda ser perjudicial. Mediante el uso de herramientas de comunicación de la empresa, consentimos a la interceptación y divulgación de los archivos electrónicos almacenados y totalmente renunciar a cualquier derecho a la intimidad en este contexto.
- Las herramientas de comunicación electrónica deben ser utilizadas principalmente para la transmisión de información relacionada al negocio. El uso personal de estas herramientas sólo podrá ocurrir ocasionalmente y debe ser aprobado. Por ejemplo, se desalientan las llamadas telefónicas personales utilizando equipo de oficina. Si este tipo de llamadas son absolutamente necesarias, deben ser de corta duración y, si es posible, prevista durante los descansos. Si se incurre en gastos adicionales debido al uso personal, se requiere que el empleado en cuestión reembolse esos costos.
- No hay que utilizar herramientas de comunicación electrónica de la empresa para beneficio personal (es decir, gestión de una empresa) o para cualquier actividad ilegal o criminal. Violaciones de este principio serán tratadas por la institución de acuerdo con las normas internas y con las leyes aplicables.
- No hay que realizar ningún trabajo privado durante nuestras horas de trabajo para ProCredit. Durante este tiempo, se espera que dedique todo nuestro tiempo, atención, habilidades y destrezas para el desempeño de nuestras obligaciones para la empresa.
- Cuando utilice las herramientas de comunicación, no hay que tratar de evitar el acceso normal o los controles establecidos.

El uso del nombre de ProCredit

Nuestras expectativas

Se espera de nosotros para proteger el nombre y la reputación de ProCredit. Este es el caso incluso después de nuestro trabajo con el grupo ProCredit ha terminado. El uso del nombre y el logotipo se limitan a las entidades autorizadas y está sujeta a un acuerdo de licencia formal. Los entes que autorizan el uso del logotipo es el departamento legal de ProCredit Holding junto con el grupo de mercadeo. La autoridad de homologación para el uso del logo en un determinado país recae en el responsable de mercadeo de cada entidad ProCredit. Esto se aplica a todos los usuarios internos y externos. El detalle del uso del logotipo se especifica en el Manual de Diseño Corporativo. Los acuerdos para publicaciones de marca deben documentarse de forma escrita. Es por esto que los empleados no tienen derecho a utilizar el logotipo en un contexto no autorizado y debemos reportar todos los abusos por parte de terceros a la unidad jurídica de nuestra institución. La unidad jurídica evaluará el potencial de acción con el licenciataria, ProCredit Holding. Se espera que ser conscientes del riesgo de la publicación de comentarios o participar en las discusiones en las redes sociales o en otro lugar en Internet, y que se abstengan de participar en las discusiones y la publicación de nuestra calidad de empleados, o en las discusiones sobre ProCredit y su posicionamiento en el sector bancario en general, salvo autorización en contrario por la dirección.

En la práctica

- Fuera del entorno de banco u oficina, debemos ser conscientes de que todavía podemos ser identificados como empleados ProCredit. ProCredit no acepta el argumento de "lo que hago en mi tiempo libre es mi propio negocio", y se refiere a la expresión de cualquier actitud que es contrario a nuestros valores como potencialmente perjudicial para la reputación de la institución.
- No hay que olvidar que cuando conducimos un vehículo con la marca ProCredit y violamos las leyes de tránsito (por ejemplo, exceso de velocidad, no respetar los peatones o pasarse una luz roja) o nos comportamos irrespetuosa (por ejemplo, poner música a alto sonido con las ventanas abiertas), afecta negativamente a la reputación de ProCredit.
- Los mensajes o comentarios en redes sociales no son anónimos y pueden afectar negativamente la reputación de ProCredit.
- La creación de grupos de usuarios en las redes sociales utilizando el nombre de la empresa o el logotipo está sujeto a la aprobación formal previa de la administración.
- Sólo los empleados autorizados por la administración pueden hablar con los medios.
- Asegúrese de tener la autorización pertinente de la gestión o de la persona encargada de mercadeo, si se le invita a representar a ProCredit en un evento externo.
- Solamente empleados autorizados (por ejemplo, la unidad de mercadeo) pueden desarrollar documentos con el logotipo, o puede enviar el logotipo a terceros.

Información confidencial

Nuestras expectativas

Las instituciones ProCredit protegen toda la información confidencial sobre clientes y empleados de acceso y divulgación no autorizada. En el desempeño de nuestro trabajo, podemos tener acceso a información que no está generalmente disponible al público o se considera confidencial. Esta puede ser la información relacionada con los clientes, proveedores, empleados u otros terceros. Es imperativo no discutir dicha información con nadie fuera de la institución o con otros miembros del personal que no necesitan saberla, a menos que sea específicamente autorizado por el supervisor. No debemos usar dicha información para cualquier propósito que no sea negocio de la compañía.

En la práctica

- La información confidencial no debe salir de las instalaciones de la empresa. Las únicas excepciones son:
 - (1) cuando se visita a un cliente para el análisis de negocio o monitoreo, pero sólo de acuerdo con las políticas y procedimientos internos del banco.
 - (2) cuando un empleado tiene que trabajar con la información fuera de la oficina - pero sólo si se trata a favor de los intereses del banco y con el consentimiento previo por escrito de un supervisor.

(3) cuando dicha información sea solicitada por un tribunal u otra institución pública titulada que exige la divulgación - pero incluso en estos casos, la divulgación está sujeta a la coordinación interna con la gerencia.

En todos los demás casos, la divulgación de información confidencial es previamente sujeta a aprobación escrita por un miembro de la gerencia. En estos casos hay que tomar las medidas necesarias para garantizar que no hay terceros puedan tener acceso a la información.

- No hay que enviar información a nuestra dirección de correo electrónico privado, ni siquiera con el fin de ser capaz de trabajar desde su casa o fuera de la oficina.
- No debemos intercambiar cualquier información relacionada con el trabajo confidencial con empleados autorizados del banco en entornos públicos (aeropuertos, cafeterías, restaurantes, etc.), la comunicación en estos lugares siempre implica el riesgo de espionaje no deseado por parte de terceros.
- No debemos discutir la información bancaria con familiares o conocidos, incluyendo ex funcionarios, ya sea directa o indirectamente.
- Si recibimos una solicitud de información, siempre debemos asegurarnos de identificar la persona que realiza la solicitud. Si la información confidencial del cliente tiene que ser dada a un tercero (excepto cuando sea requerido por la policía u otra autoridad pública), debe obtenerse el consentimiento del cliente o la aprobación previa de un miembro de la gerencia. Esto se puede hacer a través de la unidad jurídica o de acuerdo con las políticas y procedimientos internos de la institución.
- Cualquier revelación de la estrategia empresarial de ProCredit, datos de clientes, datos confidenciales o prácticas o la divulgación de políticas, procedimientos y normas a personas ajenas a la organización o a personas no autorizadas dentro de la organización se considera que es una violación de la confidencialidad y puede conducir a la disciplina acción, incluido el despido.
- Cuando salimos de nuestra estación de trabajo al final del día o durante el día, debemos asegurarnos de que las informaciones confidenciales se dejan inaccesibles. Los documentos deben ser guardados y los ordenadores, apagarse o protegerse con contraseñas. La política de escritorio limpio debe ser respetada. Incluso durante las conversaciones con los clientes, debe mantenerse fuera de la vista toda la información confidencial en el equipo. Tampoco deben dejarse documentos en los coches, ya que son muy visibles y pueden ser robados.
- No debemos usar memorias USB salvo autorización expresa para hacerlo por nuestra institución, y sólo de acuerdo con las políticas y procedimientos internos. Las memorias USB conteniendo documentos, deben ser resguardadas o protegidas por contraseñas.
- Tenemos que obtener una autorización específica antes de acceder a datos confidenciales o duplicar, copiar o difundir de tales datos, ya sea a través de correo electrónico, memorias USB, teléfonos móviles, fotografías o cualquier otro medio electrónico (incluyendo grabaciones de voz). Cualquier violación de esta regla puede dar lugar a medidas disciplinarias, incluido el despido.
- Nuestro deber de no revelar información confidencial sigue vigente incluso después del final de nuestro trabajo con ProCredit.
- La eliminación de documentos en papel u otros soportes de datos que contienen información confidencial debe hacerse de una manera que impide que los usuarios no autorizados accedan a los datos.

Actividades externas y exclusividad

Nuestras expectativas

Como miembro del personal de Banco ProCredit, sus actividades fuera del Banco no deben perjudicar la reputación del Banco ni interferir con sus deberes en el Banco. Adicionalmente, todo empleado debe respetar las disposiciones locales, Código de Conducta y Políticas internas relacionadas al buen uso de su tiempo laboral, el cual debe considerarse única y exclusivamente para las funciones para las cuales fue contratado. Antes de involucrarse en cualquier actividad externa remunerada, usted debe informar al Gerente General y al Departamento de Recursos Humanos y obtener su consentimiento.

Ningún empleado puede participar en política, enseñanza o negocio propio sin buscar la aprobación de un miembro de la gerencia.

En la práctica

- Todo empleado de Banco ProCredit deberá abstenerse de dedicarse a promover y comercializar cualquier producto y servicio, con clientes internos y externos durante el horario establecido para ejercer las funciones para las que fue contratado.
- Es responsabilidad de todos los miembros de Banco ProCredit cumplir con lo establecido y evitar las sanciones a las cuales se puede estar sujeto, según las leyes locales y políticas internas, relacionadas al desempeño de las funciones durante el tiempo de trabajo.
- Antes de iniciar cualquier actividad fuera, ya sea remunerada o no (la enseñanza, la política, negocio propio), deberá obtener la aprobación del Gerente General y del Departamento de Recursos Humanos.
- Los nuevos empleados, colaboradores y participantes en el Programa de Aprendizaje Bancario, deben revelar a ProCredit cualquier información relacionada con las actividades externas.
- Las actividades políticas públicas están permitidas, siempre y cuando la independencia de ProCredit en el sentido político no se vea comprometida. Usted no puede participar en actividades políticas durante su jornada laboral o en las instalaciones de la empresa. Su asociación con ProCredit no debe darse a conocer en relación con cualquier actividad política.
- No se le permite postularse para un cargo político y/o solicitar o aceptar contribuciones monetarias a nombre de cualquier candidato político, partido u organización.
- Debemos evitar situaciones en las que nuestros comentarios u opiniones pueden ser considerados como puntos de vista de ProCredit. Por ejemplo, cuando se le pide comentar como "experto", debemos subrayar que nuestro punto de vista es de carácter personal y al firmar documentos relativos a actividades externas, no debemos afirmar la posición que tenemos en ProCredit.

La corrupción y la prevención del fraude

Nuestras expectativas

No toleramos el soborno o la corrupción en todas sus formas. ProCredit no tolerará ningún comportamiento en el que los empleados indebidamente e ilegalmente se enriquezcan o a las personas cercanas a ellos, o induzcan a otros a hacerlo, debido al mal uso de sus posiciones. Operamos en países con niveles relativamente altos de la informalidad y la tolerancia de la corrupción, combinado con niveles relativamente bajos de experiencias con instituciones bancarias y las fuertes redes sociales fuera de las instituciones públicas o privadas. El fraude y la corrupción son un riesgo real de que tenemos que abordar de la manera más estricta, no sólo mediante el cumplimiento de las leyes contra el soborno y la corrupción que pudieran existir, sino también por tener un sistema robusto para gestionar este riesgo y personal altamente competente y consciente.

En la práctica

- No se aceptan sobornos de nuestros clientes, o de los candidatos para el empleo. Los empleados o partes relacionadas que reciban remuneración de clientes o terceros serán inmediatamente despedidos y en su caso, se tomarán acciones legales contra ellos. Los clientes o proveedores que participan en estas prácticas ya no serán vistos como socios potenciales.
- El uso de un cargo de confianza con el fin de obtener un beneficio personal (por ejemplo, favoreciendo un proveedor, asegurando la aprobación de un préstamo a una parte relacionada) está estrictamente prohibido.

- Nosotros no ofrecemos ni aceptamos ningún soborno², o cualquier otra forma de remuneraciones cuestionables, incluyendo los pagos de facilitación de cualquier tipo, ya sea a los proveedores o para funcionarios gubernamentales.
- Respetamos plenamente la libertad de la prensa, por lo que no se paga a periodistas para influir en sus mensajes al público.
- Llevamos libros contables precisos y registramos cualquier pago en una manera honesta.
- Nos comprometemos en nuestro negocio con un procedimiento minucioso y con la debida diligencia para con nuestros clientes, socios y proveedores. Por ejemplo, los proveedores de la institución no deben ser elegidos con base a una relación personal.
- Nos abstenemos de entrar en relaciones comerciales cuando la otra parte se sabe que está involucrada en actos de corrupción y/o fraude.

Responsabilidad social

Relaciones con los clientes

Nuestras expectativas

Queremos construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes, ofreciéndoles asesoría sana y bien fundada, basados en la información detallada y relevante con el fin de que tomen la decisión más adecuada en cuanto a sus necesidades financieras. También queremos asegurarnos de que nuestros clientes respeten nuestras prácticas comerciales éticas y compartan en una medida razonable los valores del grupo ProCredit. No promovemos los créditos de consumo, pero promovemos activamente ahorros.

En la práctica

- Antes de ofrecer préstamos a nuestros clientes, evaluamos su situación económica y financiera, su potencial de negocio y su capacidad de pago a fin de evitar sobre endeudamiento y para proporcionar servicios financieros adecuados para ayudarles a crecer como un negocio sostenible. Nos aseguramos de que nuestros clientes entiendan nuestras decisiones.
- Nos comprometemos a tratar a todos los clientes con justicia y respeto, independientemente de su origen, color, idioma, sexo, orientación sexual o creencias religiosas.
- Decir NO a un cliente potencial es aceptable. Ningún servicio se proporciona a las empresas o individuos si se sospecha que realizan prácticas comerciales y laborales inseguras, nocivas para el medio ambiente o moralmente objetables, en particular el trabajo infantil. Excluimos todos los clientes que podrían comprometerse en actividades que figuran en la lista de exclusión (ver pág. 23), sin tener en cuenta el potencial de ingresos no percibidos que se podrían haber generado para el banco.
- Una lista de exclusión integral se ha introducido en todas las instituciones de ProCredit y los bancos no prestan servicios a, o participan en otras actividades comerciales con empresas y clientes que se dedican a antisociales, ambiental y moralmente dañinos, o prácticas peligrosas, que no cumplen con la salud y la legislación de seguridad, o que tienen un impacto negativo en la comunidad.

Prevención de lavado de dinero

Nuestras expectativas

Nos tomamos muy en serio la lucha contra el lavado de dinero y financiamiento del terrorismo. ProCredit no tolera ninguna actividad fraudulenta o conducta cuestionable de sus clientes, sus propios empleados, sus proveedores de servicios o de sus proveedores. Es la responsabilidad de cada empleado el contribuir a asegurar el pleno cumplimiento de las políticas contra el lavado de dinero y con todos los requisitos reglamentarios relativos a lavado de dinero y el financiamiento al terrorismo. Para hacerlo, cada uno de nosotros tiene la obligación de informar de inmediato al Oficial de Anti Lavado de Dinero de la institución o el Oficial de Anti Lavado de Dinero del Grupo, todas las

² El soborno también incluye cualquier porcentaje de ingresos pagado a una persona de influencia por haber hecho posible este ingreso, o un reembolso proporcionado (en secreto) por el vendedor al comprador, por haber hecho la posible venta.

actividades sospechosas encontradas en el trabajo . Esto también se aplica a cualquier información sobre la posible participación de los clientes, empleados o partes relacionadas en actividades sospechosas que pudieran venir a nuestra atención fuera del trabajo.

En la práctica

- Los bancos ProCredit no mantienen cuentas o cuentas a nombres obviamente ficticios o anónimos.
- "Conozca a su cliente" es un principio básico que subyace en nuestras operaciones bancarias. Nos tomamos bajo la debida diligencia, incluyendo la verificación de la identidad de nuestros clientes, el establecer relaciones con los clientes, el realizar transacciones individuales y cuando hay sospechas sobre la veracidad o integridad de los datos de identificación del cliente obtenidos con anterioridad.
- Cualquier información relevante sobre el mal uso potencial o real de los servicios de ProCredit debe ser compartida con el Oficial de Anti Lavado de Dinero de la institución o el Oficial de Anti Lavado de Dinero del Grupo, independientemente de la fuente de esta información.
- Debe darse especial atención a la identificación de los beneficiarios, incluso si éstas no son personalmente en evidencia en nuestra relación comercial con los clientes.
- Tenemos la intención de construir relaciones a largo plazo con nuestros clientes y nos esforzamos para reconocer el surgimiento de prácticas comerciales cuestionables en una etapa temprana.
- Se espera que prestemos especial atención a todas las transacciones complejas, inusuales o grandes, así como los patrones inusuales de transacciones, que no tengan un propósito económico aparente o fácilmente discernible como legal. Estas transacciones deben ser examinadas y las conclusiones presentadas por escrito a las autoridades pertinentes.

Básicamente, es necesario tener en cuenta, desde el punto de vista de la experiencia general y profesional, ya sea una circunstancia inusual o visible y si se puede indicar la posibilidad de lavado de dinero o financiamiento al terrorismo. Las siguientes las pistas puede ayudar a fortalecer una sospecha, pero la lista no es de ninguna manera exhaustiva:

- Actividad empresarial que realmente no existe.
- La línea de negocio parece ser incongruente con el cliente o sus aparentes circunstancias financieras (los volúmenes de dinero canalizado a través de la cuenta puede ser masivamente incompatibles con supuesta ingreso o profesión del cliente).
- Un cliente ha dejado de todo contacto personal con personal de ProCredit, sin ninguna razón aparente.
- Un cliente desea permanecer en el anonimato, o parece estar tratando de ocultar su verdadera identidad.
- El cliente está utilizando una estructura de empresa que es particularmente inusual, inapropiado o inverosímil para la actividad empresarial manifestada.
- Un cliente toma regularmente ventaja de los paraísos fiscales, en el que la compañía está parcial o totalmente registrada, o los beneficiarios están establecidos en estas zonas, o sus transacciones financieras se realizan regularmente hacia o desde dichas jurisdicciones.
- No existe duda sobre la autenticidad de los documentos (esto puede aplicarse a falsificaciones totales, así como documentos originales manipulados).
- El cliente retira una solicitud cuando el banco hace más preguntas o requiere información adicional acerca de las actividades de negocio.
- El cliente ha cambiado o corregido los detalles acerca de su identidad, o las de los beneficiarios, o acerca de los métodos de pago, más de una vez sin razón plausible.
- Las relaciones de negocio del cliente con el banco son atípicas o no tienen sentido económico.
- Un cliente paga por completo un préstamo dentro de un corto período de tiempo, mucho antes de la fecha de vencimiento, sin dar ninguna razón plausible.
- La garantía para un préstamo grande consiste únicamente en depósitos a la vista.
- Un cliente tiene dificultades para explicar las razones detrás de las transacciones sospechosas o de cambios en los planes de inversión.

- El cliente actúa como un frente para un tercero no identificado, que está "tirando de las cuerdas" en la relación comercial. (Sin embargo, debemos tener en cuenta que algunos de nuestros bancos mantienen legítimamente cuentas de depósito en garantía.)

Estos son sólo algunos de los signos que pueden indicar que algo impropio está pasando. Además, otras circunstancias o peculiaridades pueden, y deben, también conducir a una relación de negocios que se examine críticamente.

Conciencia medio ambiental

Nuestras expectativas

Se espera que cada empleado apoye los esfuerzos de ProCredit para proteger el medio ambiente y reducir nuestra huella ecológica mediante la conservación de los recursos y la promoción de medidas para contrarrestar el cambio climático. Por lo tanto, se espera que todos se involucren y participen activamente en la ejecución del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), un triple enfoque orientado a mejorar el desempeño ambiental interno y externo de la institución. El SGA comprende tres pilares relacionados con (i) el desempeño ambiental interno, (ii) manejar el riesgo ambiental y social de los créditos otorgados y (iii) promover inversiones en eficiencia energética y tecnologías de energía renovable, así como proyectos con un impacto ambiental positivo. Los aspectos ambientales resultantes de este sistema están integrados en la máxima medida posible a todos los procesos y documentos operacionales de los bancos ProCredit.

En la práctica

- Se espera que contribuyamos a los esfuerzos internos de gestión ambiental para conservar los recursos y reducir las emisiones mediante la supervisión del uso de la energía, papel, agua y la producción de residuos, así como mediante el apoyo a la aplicación de medidas técnicas y de comportarse en conciencia al hacer uso de tales recursos.
- Los bancos ProCredit cuidan de forma minuciosa la selección de sus proveedores, así como otros socios comerciales y proveedores de servicios, y se han integrado los criterios ambientales claros para la elección de sus socios.
- Los bancos ProCredit no financian a empresas que aplican condiciones de trabajo socialmente y moralmente inaceptables, que participen en actividades nocivas o peligrosas la salud, para la seguridad y para prácticas ambientales, o tener un impacto negativo en la comunidad. Los bancos examinan las actividades de sus clientes actualmente y recientemente financiadas, en busca de efectos medio ambientales negativos y alientan a sus clientes a adoptar medidas correctivas o atenuantes para reducir o eliminar este tipo de hallazgos, o promueven discusiones con el cliente acerca de los resultados y posibles impactos negativos para el cliente. Esto tiene una importancia clave en la relación con el cliente.
- Cada inversión de un cliente se evalúa para determinar si tiene un propósito "verde", y cada empleado ofrece a sus clientes información adecuada sobre las posibilidades de inversión en eficiencia energética y tecnologías de energía renovable o proyectos con un impacto ambiental positivo, con el objetivo de promover la energía y la conservación de los recursos, la protección ambiental y el uso sostenible de los recursos.

Lista de exclusión, a diciembre 2014

No se establecerá o mantendrá relación comercial con los clientes que participen en cualquiera de las actividades siguientes:

Prácticas y condiciones laborales poco éticas:

- a) Producción o actividades que impliquen formas dañinas o explotadoras de trabajo forzado / trabajo infantil perjudicial¹, prácticas discriminatorias o prácticas que impiden a los empleados de ejerzan legalmente sus derechos de asociación y negociación colectiva.
- b) Producción o comercio de narcóticos²
- c) Producción o comercio de armas (incluidas las armas de caza) y munición³
- d) Juegos de mesa (incluyendo los juegos de azar en línea), casinos y empresas equivalentes⁴
- e) Prestación de servicios de pago en línea y el dinero electrónico.
- f) Prostitución y cualquier negocio para el cual la actividad principal está relacionada con la pornografía

Actividades nocivas para la salud, seguridad y el ambiente:

- g) Producción, comercio o utilización de fibras de asbesto sin laminar⁵
- h) Producción o comercio de productos que contienen bifenoles⁶ policlorados
- i) La producción o el comercio de productos farmacéuticos. Pesticidas / herbicidas y otras sustancias peligrosas sujetas a eliminaciones o prohibiciones internacionales⁷
- j) La producción o comercio de materiales radiactivos (incluidos el almacenamiento y tratamiento de desechos radiactivos). Actividades relacionadas con la industria nuclear o material nuclear⁸
- k) La pesca con redes de deriva en el medio marino con redes de más de 2,5 km de longitud
- l) El envío de petróleo u otras sustancias peligrosas en buques cisterna que no cumplan con los requerimientos de la Organización Marítima Internacional (OMI)⁹
- m) Las actividades relacionadas con la liberación de organismos modificados genéticamente en el medio ambiente natural, sin la aprobación de las autoridades competentes, o cuando la autoridad competente se ha declarado a sí misma como libre de GMO¹⁰
- n) Las actividades realizadas aguas arriba, dentro, o adyacente, de las áreas protegidas en virtud de la legislación nacional o los convenios internacionales. Sitios de interés científico, hábitats de especies raras / amenazadas, así como los bosques de crecimiento primarios / antiguos de alto significado ecológico¹¹
- o) El comercio de vida silvestre o vida salvaje productos regulado bajo CITES¹²
- p) Movilizaciones transfronterizas de desechos prohibidos por las leyes internacionales¹³
- q) La construcción de presas (mini) hidroeléctricas sin una evaluación ambiental adecuada
- r) La producción o el comercio de sustancias sujetos a eliminación internacional que agotan el ozono¹⁴
- s) Las operaciones de tala comercial o la compra de equipos de registro para su uso en bosques húmedos tropicales primarios, la producción y el comercio de madera u otros productos forestales que no sean gestión sostenible de bosques¹⁵
- t) La explotación de minas de diamantes y comercialización de diamantes, cuando el país anfitrión no está conforme con el acuerdo de Kimberley (KPCS) u otros acuerdos internacionales similares en recursos extractivos
- u) La minería subterránea para extraer metales, carbón, esquisto bituminoso y otros minerales
- v) La toma de carbón utilizando métodos que no sean el método de réplica (uso de contenedores metálicos sellados)

Impacto negativo en la comunidad:

- w) La producción o el comercio de cualquier producto o actividad considerada ilegal bajo las leyes del país de acogida (es decir, nacional) reglamentos o convenios y acuerdos internacionales.

Incluyendo sin limitación, la legislación o convenciones relativas a la protección de la biodiversidad o el patrimonio cultural¹⁶

- x) Las actividades dentro, adyacente a, o aguas arriba de las tierras ocupadas por los pueblos indígenas y / o grupos capaces vulnerabilidad, tales como las tierras y los cursos de agua utilizados para actividades de subsistencia tales como el pastoreo de ganado, caza o pesca
- y) Las actividades que pueden afectar negativamente a los sitios de importancia cultural o arqueológica
- z) Las actividades relacionadas con el reasentamiento involuntario

Los clientes que participen en las siguientes actividades no se financiarán:

- La producción principal o comercio de bebidas alcohólicas (excluyendo cerveza y vino)¹⁷
 - La producción principal o comercio de tabaco¹⁸
1. Esto incluye cualquier actividad relacionada con la trata de personas. "El trabajo forzoso" significa todo trabajo o servicio, que no se realiza de forma voluntaria, que se extrae de un individuo bajo amenaza o castigo. "El trabajo infantil nocivo" significa el empleo de niños que es económicamente explotador, o es probable que sea peligroso o interfiriere en la educación del niño, o que sea nocivo para la salud del niño, física, mental, espiritual, moral o para el desarrollo social. Para mayor información, consulte: IFC (ver Declaración de la CFI / MIGA Conjunta Polley sobre el trabajo forzoso y el trabajo infantil nocivo); la Declaración Ito sobre Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y de los principios consagrados Enel siguientes convenios: Convenios de la OIT 29 y 105 (trabajo forzoso y servidumbre), 87 (libertad de asociación), 98 (derecho a la negociación colectiva), 100 y 111 (discriminación); 138 (edad mínima); 182 (peores formas de trabajo infantil); Declaración Universal de los Derechos Humanos.
 2. El término "estupefacientes" se refiere a todos los estupefacientes naturales y sintéticos ilegales y sustancias psicotrópicas. Para mayor referencia consulte Convención Única sobre Estupefacientes (1961), así como la Lista Amarilla de la Junta Internacional de Fiscalización de Estupefacientes (JIFE).
 3. Las empresas de seguridad que compran armas pequeñas y sus municiones para uso propio y sin el propósito de revenderlos están excluidos de esta disposición.
 4. Esta disposición excluye loterías de caridad, que invierten exclusivamente sus ingresos en actividades de caridad en beneficio general, así como aquellas personas o da derecho que constituyen menos del 25% de su volumen de negocios, ofreciendo juegos de azar.
 5. Esto no se aplica a la compra y el uso de servidumbre láminas de asbesto cemento, donde el contenido de amianto es <20%.
 6. Los bifenoles policlorados: un grupo de productos químicos altamente tóxicos probabilidades de encontrarse en transformadores eléctricos rellenos de aceite, condensadores e interruptores que data desde 1950 hasta 1985.
 7. Una lista de los productos que están sujetos a eliminación gradual o prohibiciones está disponible de IFC o BERD. Documentos de referencia incluyen Reglamento de la UE (CEE) nº 2455/92 del Consejo relativo a la exportación e importación de determinados productos químicos peligrosos, en su versión modificada; ONU Lista consolidada de los productos cuyo consumo y / o venta han sido prohibidos, retirados, sometidos a restricciones rigurosas o no aprobados por los gobiernos; Convención sobre los procedimientos de consentimiento fundamentado previo a ciertos plaguicidas y productos químicos en el comercio internacional (Convenio de Rotterdam); Convenio de Estocolmo sobre contaminantes orgánicos persistentes; OMS Clasificación de Plaguicidas por Peligro.
 8. Esto no se aplica a la compra de equipos médicos, equipos de control de calidad (medida) y cualquier otro equipo en la fuente radiactiva blindado Istrivial y / o adecuadamente.
 9. Esto incluye: los petroleros que no cuentan con todos los certificados MARPOL SOLAS requeridos (incluyendo, sin limitación el cumplimiento del Código IGS), los petroleros en la lista negra de la Unión Europea o prohibidos por el Memorando de Entendimiento de París sobre el control del Estado del puerto (MA de París), y petroleros debido a la eliminación bajo las

regulaciones de 13G y 13H del Anexo IOF MARPOL. Ningún buque-tanque de más de 25 años de edad se debe utilizar.

10. Para los países del BERD de funcionamiento: actividades que implican la liberación de GMO necesitan el entorno natural a que se refiere el BERD y compararlos con los requisitos de rendimiento aplicables.
11. Documentos de referencia principales son las directrices de la UICN sobre Áreas Protegidas.
12. CITES: Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres. Una lista de la CITES de especies cotizadas es disponible de la CFI o el BERD. Para saber qué especies están en la lista, puede visitar <http://www.cites.org> o acceder a la base de datos de especies CITES en [http:// www.cites.org/eng/resources/species.html](http://www.cites.org/eng/resources/species.html)
13. Documentos de referencia son: Reglamento (CE) n ° 1013 / 2006 de 14 June 2006 sobre los traslados de residuos; Decisión C (2001) 107 / Consejo de la OCDE relativa a la revisión de la Decisión C (92) 39 / final sobre los movimientos de control transfronterizo de residuos destinados a operaciones de recuperación; Convenio de Basilea de 22 de marzo de 1989, sobre el control de los movimientos transfronterizos de los desechos peligrosos y su desecho. Para más información y una guía simplificada para la visita Convenio de Basilea: <https://www.basel.int>
14. Sustancias destructoras del ozono (SAO): Compuestos químicos que reaccionan con y agotan el ozono estratosférico, lo que resulta en los "agujeros de ozono" ampliamente publicitados. El Protocolo de Montreal ODS en su objetivo enumera una lista de reducción y eliminación de químicos compuestos, que incluye aerosoles, refrigerantes, agentes espumantes, disolventes y agentes de protección contra incendios, así como detalles de los países signatarios y plazos de eliminación, se encuentra disponible en la IFC o BERD.
15. Bosques gestionados sosteniblemente deben certificarse por certificadores internacionales y nacionales (si está disponible) o deben gestionarse de conformidad con la política del banco para el registro del financiamiento.
16. Convenciones internacionales relevantes sobre diversidad biológica incluyen, sin limitación: Convención sobre la Conservación de las Especies Migratorias de Animales Silvestres (Convención de Bonn); Convención sobre los Humedales de Importancia Internacional, especialmente como Hábitat de Aves Acuáticas (Ramsar Convención); Convención sobre la Conservación de la Vida Silvestre y del Medio Natural (Convenio de Berna); Convención del Patrimonio Mundial; Convenio sobre la Diversidad Biológica.
17. Esto no se aplica a los clientes / empresas que no participan sustancialmente en estas actividades. "No Involucrado sustancialmente" significa que la actividad en cuestión es complementaria a la operación primaria del cliente. Excepciones se pueden hacer con la aprobación de la IFC.
18. Véase la nota 17

Comunicación abierta

Intercambiar información de forma completa, justa y constructiva con los colegas y con clientes, así como manejar conflictos de una forma profesional = comunicación abierta

Comunicación interna y externa

Nuestras expectativas

Todos nosotros debemos comunicarnos de forma plena, imparcial y profesional con nuestros clientes y con los demás. Se espera que los empleados y gerentes formen un entorno de trabajo en el que la comunicación abierta es simplemente la realidad. La comunicación abierta no sólo es útil para crear un ambiente de trabajo constructivo, también es clave para la institución alcanzar sus objetivos con eficacia y eficiencia.

Toda la comunicación, ya sea escrita o verbal, debe realizarse profesionalmente y debe cumplir con las normas éticas de ProCredit. Lo que decimos, escribimos y hacemos, debe reflejar una comprensión clara de los valores y las expectativas éticas de la empresa y deben mostrar un sano juicio personal. Esto significa ser claros, veraces, precisos y respetuosos.

En la práctica

- Nos esforzamos por ofrecer un buen servicio a nuestros clientes, escuchando sus necesidades y ofreciéndoles una visión clara y completa de nuestro enfoque como un banco asociado. Como parte de nuestra función de asesoramiento, también compartimos con ellos el resultado de nuestro análisis.
- Los gerentes de ProCredit se comprometen a una "política de puertas abiertas" mediante el cual los empleados se alientan a pasar con ellos cada vez que sienten la necesidad de reunirse y hacer preguntas, sugerencias, y abordar problemas o preocupaciones con la administración. Si se advierte que cualquier empleado está intercambiando información de manera selectiva solamente, de una manera calculada o incluso está fallando para compartir información con colegas que lo necesitan, el asunto será tratado.
- Los gerentes de ProCredit y supervisores participan en las conversaciones regulares de retroalimentación con los miembros de su equipo, que a su vez aceptan y trabajan en la retroalimentación dada por sus supervisores o la alta dirección.
- Si se produce un problema dentro de la institución, que debe ser resuelto de una manera que asegure plena comunicación con todas las partes pertinentes, y no sólo por los colegas inmediatamente afectados o compañeros en un intento de evitar la evaluación negativa o la regeneración crítico.
- Se espera que los empleados y gerentes se comuniquen directamente entre sí y no se escondan detrás de los correos electrónicos. La comunicación abierta directa es una oportunidad para construir mejores relaciones con los otros.
- Escriba mensajes de correo electrónico como lo haría con cualquier otra carta, como un registro escrito que podría ser utilizado públicamente en una etapa posterior. Sea respetuoso, claro, veraz y preciso. Trate de evitar cualquier mala interpretación. Evite cualquier estilo o formulación con el que se sentiría avergonzado si ver que se repite posteriormente.

Conflictos de interés

Nuestras expectativas

Se espera que los empleados de ProCredit identifiquen y hagan frente a situaciones en las que un conjunto de circunstancias crean un conflicto de intereses, lo que lleva a un riesgo de que el juicio profesional del personal (cuyo primer interés debe ser para llevar a cabo el negocio bancario de acuerdo con los valores y la misión de ProCredit) puede ser indebidamente influenciado por otros factores. Dichos factores incluyen la perspectiva de lucro personal, el deseo de crecimiento profesional ventajoso o el deseo de favorecer a familiares y amigos. Debemos evitar cualquier situación que pueda causar vergüenza para nosotros mismos, nuestros compañeros, la empresa o los accionistas. Esto es especialmente importante en la forma en que construimos y mantenemos relaciones comerciales con nuestros clientes y con nuestros proveedores.

En la práctica

- Cada empleado es responsable de evitar las situaciones que puedan resultar en un conflicto de intereses o incluso en la apariencia de un conflicto de intereses.
- Situaciones en las que se pueden producir conflictos de interés:
 - Afiliaciones de cualquier naturaleza con los proveedores, clientes o funcionarios públicos
 - Servir o trabajar con parientes
 - Participar en el proceso de selección, si un amigo o familiar es un candidato
 - Una relación íntima con otro empleado
 - Una decisión de negocios por el banco que implica el negocio de un familiar
 - Aceptar regalos o invitaciones de proveedores o clientes
- Un conflicto de intereses que no puede ser evitado debe ser reportado inmediatamente al supervisor directo o al departamento de recursos humanos.
- Usted y sus familiares no pueden aceptar regalos, comidas, favores, servicios o entretenimiento, o cualquier otra cosa de valor monetario de cualquier persona u organización que busca influir en banco ProCredit, que haga negocios o que busque hacer negocios con el banco.
- Aceptar bebidas (como un café o un refresco) o material publicitario o promocional (como bolígrafos o cuadernos de notas) de valor razonable, proporcionado en el contexto de las relaciones comerciales normales, puede considerarse una excepción a la que prohíbe regla general aceptación de artículos de valor.
- Cada empleado debe revelar cualquier interés, el endeudamiento o actividades que impliquen a otra organización que puede dar lugar a un conflicto de intereses. Cuando son contratados, todos los empleados deben completar y firmar un formulario de divulgación de información sobre las entidades en las que ellos o algún miembro de la familia tengan interés financiero, de afiliación o de empleo con organizaciones externas o acreedores. Cada empleado debe asegurarse de actualizar este formulario cuando su situación cambie.
- Los empleados no deben aprovecharse de su posición para beneficiarse personalmente de información, la propiedad corporativa, servicios, u otras oportunidades de negocio.

Denunciando

Nuestras expectativas

Se espera que cada uno de nosotros exprese sus preocupaciones cuando experimentamos o somos testigos de un comportamiento ilegal, fraudulento o no ético, o cualquier violación de leyes, políticas y procedimientos. Aceptamos que el aumento de la preocupación acerca del comportamiento de alguien más puede ser difícil, pero todos debemos reconocer que en tales situaciones nuestra credibilidad - hacia nuestros clientes, nuestro entorno de trabajo y nuestros colegas - así como nuestro desempeño financiero, y en última instancia nuestra fuerza como grupo, están todos en juego, por lo que este tipo de incidentes deben ser reportados.

Es importante que el público tenga confianza en la honestidad e integridad de todos los miembros del personal de Banco ProCredit. Por lo tanto, esperamos que nuestros empleados sostengan y promuevan los principios de este código. Más aún, le animamos a que denuncie violaciones al Código de Conducta con el Jefe de Auditoría Interna.

En la práctica

- Si tenemos preocupaciones o preguntas, debemos seguir las políticas y procedimientos internos de la institución sobre la denuncia de irregularidades, o acercarnos (en la red de oficinas o sede) a nuestro supervisor directo o cualquier otro gestor con el que nos sintamos cómodos, así como cualquier persona que apoye las actividades de soporte tales como recursos humanos, auditoría interna, control interno o cumplimiento, o cualquier miembro de la gerencia.
- Si creemos que es mejor plantear la preocupación directamente a ProCredit Holding (a nivel de grupo), se nos anima a denunciarlo de la misma manera como si la presentación de informes a nivel de banco local. También podemos informar inquietudes o preguntas a nivel de grupo a través de la dirección designada de correo electrónico: ourcode@procredit-holding.com

- Cualquier empleado que tenga conocimiento de un comportamiento fraudulento o no ético y no lo reporte, será considerado como un cómplice y se despedirá como si hubiera cometido la infracción por sí mismo.
- Una infracción que implique corrupción, fraude o robo también deberá ser comunicada al Gerente General del Banco. Si usted infringe cualquier disposición del Código de Conducta del Banco, usted estará sujeto a acción disciplinaria según las leyes laborales locales y políticas internas, esta acción disciplinaria puede incluir una terminación de contrato por parte del Banco.
- Todas las inquietudes planteadas por los empleados en tal contexto se mantendrán, a la medida de lo posible, confidenciales por la institución. ProCredit prohíbe las represalias por informes realizados de buena fe.

Transparencia

Revelar información relevante de una forma clara y precisa = transparencia

Nuestras expectativas

Se espera que aseguremos y verifiquemos que la información entregada a los clientes y colegas es correcta, completa y comprensible en todas las circunstancias.

En la práctica

- Para garantizar la transparencia en nuestra comunicación con nuestros clientes y el público en general, se utiliza un lenguaje sencillo al redactar todos los documentos pertinentes que se relacionan con nuestros clientes, tales como las condiciones generales y términos, contratos, listas de precios, etc.
- Nos aseguramos de que dichos documentos estén completos y sencillos para que puedan ser comprendidos por los no expertos.
- Publicamos información que pueda ser de interés para el público en general, tales como las condiciones generales y términos, listas de precios, estructuras de accionistas, el directorio de los bancos y otros documentos fundacionales. Esta información se encuentra disponible en las páginas web de los bancos y en sus unidades de negocio.
- Ofrecemos servicios financieros sencillos que son fáciles de entender.
- Explicamos el contenido de la lista de precios, cláusulas contractuales, etc. y nos aseguramos de que todo lo que se entiende por nuestra contraparte.
- Nos involucramos en la educación financiera con el fin de sensibilizar al público sobre los peligros de las ofertas financieras no transparentes.
- Los empleados tienen acceso a toda la información relevante, como políticas y procedimientos de su institución, estructura salarial, condiciones de empleo, etc.
- Cuando se trata de los empleados, los gerentes se esfuerzan por brindarles retroalimentación de forma clara, imparcial y completa, con regularidad y siempre que sea necesario.
- La estructura salarial y el marco de las revisiones salariales y de desarrollo profesional están completamente explicadas a todos los empleados por la gerencia.