

CÓDIGO DE ÉTICA CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A.

CONSIDERACIONES PREVIAS

El presente Código de Ética recoge los valores y principios éticos y de conducta que la Administración de CREDIFE DESARROLLO MICROEMPRESARIAL S.A, consideran que deben regular en relación al trato de CREDIFE frente a: clientes, empleados, accionistas, proveedores de productos y servicios, con otras instituciones del sistema financiero y con la sociedad en general.

Este documento pretende apoyar las sanas prácticas, usos bancarios, los lineamientos constitucionales y legislación, así como los lineamientos establecidos por los diferentes organismos de control. También busca preservar los principios legales sobre la confidencialidad, manejo ético y profesional de la información y documentación de uso y manejo exclusivo de la institución, así como a lo estipulado en los Manuales, Reglamentos y Políticas, Manual de Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos que rigen para todo el Grupo Financiero Pichincha y Reglamento Interno de Trabajo de CREDIFE.

El cumplimiento de las normas establecidas en este Código, garantizará que las relaciones, conductas, actos y contratos continúen en apego a los principios éticos, morales y legales que le han caracterizado a CREDIFE desde su fundación y durante su vida institucional.

1. INTRODUCCIÓN

CREDIFE es una institución que administra de forma exclusiva la cartera del segmento microempresa de Banco Pichincha C.A, desde la promoción, comercialización, colocación hasta la recuperación.

Su misión es *“Atender a la población de bajos ingresos y microempresarios con servicios y productos financieros adecuados, de forma oportuna y sostenible, que permita mejorar sus condiciones de vida”*.

Su visión es “Ser la organización líder en la oferta de productos y servicios financieros integrales contribuyendo al desarrollo de las microfinanzas responsables en Ecuador.”

Los valores corporativos representan aquellos principios esenciales que comprometen a sus miembros y que guían el comportamiento de la Organización.

2. VALORES CORPORATIVOS

Valores Corporativos a los que se apega el presente código de ética

Integridad

Actuar dentro de los más rigurosos principios éticos y sociales de manera clara, consistente y oportuna.

Trabajo en equipo

Actuar fomentando y reconociendo el aporte de las personas para lograr objetivos comunes.

Servicio

Actuar con amabilidad, alegría, oportunidad, calidad y eficacia valorando nuestros clientes internos y externos, que son nuestra razón de ser.

Excelencia

Superarnos continuamente y optimizar la gestión de recursos para crear valor.

Responsabilidad

Actuar con principios, eficaz y eficientemente, asumiendo las consecuencias de nuestros actos.

Innovación

Compromiso con el continuo mejoramiento individual fomentando la creatividad y el desarrollo global.

Liderazgo

Potenciar las capacidades necesarias para lograr objetivos individuales, grupales y organizacionales.

VALORES DEL GRUPO PICHINCHA:

Trato Igualitario, no Discriminación y Tolerancia

Se reconocerá la dignidad de las personas, respetando las identidades, diferencias, libertad y privacidad por lo que se prohíbe cualquier tipo de actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza y etnicidad, credo, género, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica.

Se prohíbe el maltrato verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos) o sexual (insinuaciones o requerimientos) dentro y fuera de la institución.

Respeto

Se respetará y considerará a los compañeros de trabajo, clientes, proveedores y comunidad en general rechazando cualquier tipo de actitud ofensiva que provoque un conflicto a nivel personal. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad.

Se respetará el derecho de la naturaleza, se preservará un ambiente sano y se utilizará los recursos naturales de modo racional y sustentable.

No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad. Tampoco se permite ingerir o usar estas sustancias bajo la jornada laboral.

Adicionalmente, CREDIFE se adhiere a los principios contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

3. CUMPLIMIENTO Y OBSERVANCIA DE LA LEGISLACIÓN VIGENTE

Todas las actividades de la Institución se deben realizar con estricto apego a:

La Constitución de la República del Ecuador, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y demás leyes aplicables; y la normativa expedida por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Compañías y la Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera, Resoluciones de la Unidad de Análisis Financiero, y además con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales, transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental.

4. OBJETIVO Y ÁMBITO

Los principios, deberes y prohibiciones que se establecen en el presente Código de Ética de CREDIFE, se encuentran orientados a fortalecer los valores y principios éticos que afiancen las relaciones con los accionistas, con los miembros del directorio, con los clientes, con los funcionarios, con los empleados, con los proveedores de productos y servicios y con la sociedad en general.

5. OBLIGATORIEDAD

La aplicación del presente Código de Ética será obligatorio para todos quienes conforman CREDIFE.

6. COMPROMISO PERSONAL

Quienes conforman CREDIFE asumen la responsabilidad personal de conocer y promover el cumplimiento de los principios, misión y valores contenidos en este Código, el mismo que será un referente para el fortalecimiento institucional.

7. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS

Quienes forman parte de CREDIFE antepondrán el cumplimiento de los principios éticos al logro de: metas comerciales, garantizando la aplicación de las normas diseñadas para la prevención, detección y Control de los productos y servicios de Banco Pichincha ofertados por CREDIFE de manera que no sean utilizados en actividades ilícitas.

La prevención y detección oportuna de transacciones inusuales, se realizará cumpliendo con la normativa vigente local e internacional en materia de Prevención de Lavado de Activos así como las disposiciones contenidas en el **Manual de Procedimientos de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Otros Delitos** y las Políticas relacionadas: “Conozca a su accionista”, “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Corresponsal” y “Conozca a su Mercado” que rigen para Banco Pichincha y CREDIFE.

8. RELACIONES FUERA DE LA ORGANIZACIÓN

Relaciones con los clientes:

Se fundamentan en las siguientes directrices: calidad de servicios, buena fe, confianza mutua, transparencia, seguridad, sana crítica y apego a los procedimientos establecidos buscando la fidelización de los clientes de Banco Pichincha a través de CREDIFE.

Se aplicarán los protocolos de servicios establecidos por Banco Pichincha a través de CREDIFE, donde prevalezca la agilidad, eficacia y cordialidad.

Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y sus funcionarios o empleados no podrán asesorar negocios a empresas competidoras y no autorizadas por Credife.

Se Respeta y defiende la integridad física y moral de los clientes, evitando conductas que involucren violencia física o verbal, hostigamiento sexual, coacción, malos tratos, humillaciones, etc. No se discrimina a los clientes por razones de sexo, edad, etnia o religión, preferencias políticas u orientación sexual.

En términos de cobranza, Credife se apega a la Política de Recuperación de Banco Pichincha y a las establecidas por la normativa existente para el efecto; sin embargo, se resaltan los estándares mínimos que deben ser estrictamente respetados por parte del colaborador de lo contrario se considerará una falta grave que implica el retiro del mismo de la institución:

- Uso de un lenguaje abusivo y ofensivo contra el cliente
- Uso de la fuerza física en contra del cliente,
- Gritar al cliente,
- Entrar en la casa del cliente sin ser invitado
- Humillar al cliente
- Violar el derecho de privacidad del cliente

Transparencia:

Se brindará a los clientes la información solicitada de forma completa, clara y apropiada buscando que la comunicación de datos e información sea lo más efectiva posible. Se entregará información completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los productos de Banco Pichincha ofertados por CREDIFE. Se comunica a los clientes sobre su derecho a quejarse y los canales existentes para realizar sugerencias, consultas, quejas y reclamos. Además se entregará al cliente toda la información personal solicitada.

Confidencialidad de la Información y privacidad de los datos:

Se resguardará la información activa, pasiva y contingente de los clientes, en función de la reserva o sigilo bancario establecidos en la normativa vigente y no se la utilizará para beneficio personal o de terceros. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés. La institución solo podrá difundir información contable y financiera fidedigna.

El personal está informado y capacitado con respecto a los procedimientos de seguridad de datos e información y comunicará a los clientes sobre los mecanismos estrictos que se aplican para proteger la seguridad de los datos del cliente.

9. CONFLICTO DE INTERESES

Transparencia en las relaciones

Quienes forman parte de CREDIFE, no recibirán, solicitarán o exigirán a los clientes, compañeros de trabajo, proveedores o cualquier otra persona, dinero, préstamos, garantías, ayudas económicas, regalos, donaciones, atenciones o beneficios por los servicios que la institución presta.

No actuarán indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participará en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador o su conyugue o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.

No podrán otorgar a ningún cliente, proveedor o cualquier otra persona, ninguna clase de beneficios que vayan en contra de las limitaciones y condiciones establecidas por las políticas de Banco Pichincha y CREDIFE, sus estatutos y normas vigentes.

Quienes forman parte de CREDIFE deberán comunicar a sus superiores cualquier intento de presión, soborno o acto de corrupción que pudiere comprometer el desempeño de sus funciones. CREDIFE no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales.

Solo el Gerente de Negocios de CREDIFE o el Directorio pueden autorizar a un empleado la recepción de premios, reconocimientos o condecoraciones otorgadas a la Institución por terceros.

Relaciones con los proveedores.- Se evitará cualquier tipo de circunstancia que pudiere generar un CONFLICTO DE INTERESES, entendiéndose como tal cualquier situación en la que, quienes forman parte de CREDIFE, tengan intereses privados o personales que lo beneficien a él o a cualquier persona natural o jurídica con la que mantenga relación directa, desvirtuando la imparcialidad y objetividad requeridas en el desempeño de sus funciones.

En la POLITICA CONFLICTO DE INTERESES que administra Banco Pichincha, a la que se acoge CREDIFE, se detallan los parámetros y directrices diseñadas para resolver este tipo de situaciones. Además de lo mencionado en este documento, la División de Recursos Humanos de Banco Pichincha tendrá como responsabilidad anual, requerir por escrito, de los colaboradores en posiciones claves que administran recursos económicos, una declaración relacionada con sus negocios o vínculos financieros en el formulario "Declaración de Bienes".

Transparencia en la selección de proveedores.- Todos los procesos de licitación, contratación, adquisición, etc. deberán ser manejados exclusivamente por los canales oficiales y bajo ninguna circunstancia podrán ser de tipo verbal y se ceñirán exclusivamente a los parámetros fijados por Banco Pichincha, a los que se acoge CREDIFE, obligándose a guardar absoluta confidencialidad.

La selección de proveedores y procedimientos de contratación se sujetarán a la política de Compras, Pagos, Calificaciones de Proveedores y Administración de Contratos y a cualquier otra aplicable al tema, fijados por Banco Pichincha, a los que se acoge CREDIFE.

RELACIONES CON LA SOCIEDAD EN GENERAL Y LA OPINIÓN PÚBLICA

Independencia.-Quienes forman parte de CREDIFE actuarán observando la estructura organizacional de CREDIFE y los procedimientos establecidos en sus Reglamentos, Políticas, Manuales, etc, que rigen tanto para CREDIFE como para Banco Pichincha, guardando independencia en sus decisiones frente a las instrucciones de entes externos ajenos a la Institución.

No podrán actuar en calidad de consultores, apoderados, corredores, agentes, intermediarios, procuradores, abogados litigantes u otros, en transacciones, contrataciones u operaciones vinculadas con CREDIFE o con el Banco Pichincha.

Filiación política.-Se mantendrá la independencia política sin que pueda involucrarse a CREDIFE en actividades de proselitismo y de política electoral.

Actividades fuera de la Institución. – Se podrá ejecutar actividades remuneradas o no remuneradas, ya sea en la esfera cultural, científica, docente, deportiva, benéfica, religiosa, en obras sociales u otro tipo de actividades de voluntariado, siempre que las mismas no entorpezcan ni interfieran con el cumplimiento de las obligaciones y horarios de trabajo en la Institución, ni involucren a CREDIFE, todo con sujeción a la Ley y en tanto ésta lo permita.

Testimonios públicos y judiciales.-

Para presentar testimonios públicos o declaraciones voluntarias y/o aportar a causas, investigaciones judiciales o investigaciones emprendidas por Organismos de Control del Estado, los empleados de CREDIFE solicitarán permiso expreso a la Gerencia, siempre que CREDIFE se encuentre involucrado.

Si un empleado recibe una citación de la Autoridad Judicial o Administrativa para prestar declaraciones o testificar en un asunto que enfrente a CREDIFE y a uno de sus ex colaboradores, clientes, no requerirá de ningún tipo de autorización escrita de la Institución para atenderla.

Opiniones y declaraciones públicas.-

No se podrá escribir artículos o efectuar declaraciones para prensa u otras publicaciones, cuando los mismos puedan ser interpretados como manifestación de la posición de CREDIFE sobre cualquier tema, salvo que exista para ello una autorización expresa de la Presidencia o de la Gerencia.

Relación con la competencia.

No se podrá realizar comentarios que puedan afectar a la imagen o a contribuir a divulgar rumores sobre los competidores de CREDIFE o el Banco Pichincha con quienes debe mantenerse relaciones cordiales y respetuosas.

No se podrá divulgar estrategias o información confidencial de CREDIFE o el Banco Pichincha que comprometa su estrategia comercial.

Se prohíbe actividades de espionaje y la obtención de información confidencial de competidores por métodos ilícitos.

Relación con los Organismos Regulatorios. – Los contactos con representantes o funcionarios de Organismos de Control externos deberán estar siempre enmarcados y alineados con la posición Institucional, en ausencia de esta, las opiniones vertidas por los miembros de la Institución serán de tipo personal y no podrán comprometer la imagen y prestigio de CREDIFE un sus intereses.

Manejo de información privilegiada.-

Quienes tienen acceso a información privilegiada, especialmente aquella manejada por comités y Directorios no podrán utilizarla en beneficio personal o de terceros.

Prácticas de mercadeo responsable.-

La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por Banco Pichincha a través de CREDIFE, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, deberá estar exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad.

En la comunicación, publicidad, promociones e información en general no se permitirá emitir mensajes que sean ofensivos, nocivos, violentos o discriminatorios.

Se respetarán las condiciones y términos iniciales de las ofertas realizadas en los sorteos y promociones en favor de los clientes.

RENDICIÓN DE CUENTAS

CREDIFE deberá informar sobre el cumplimiento de los objetivos, responsabilidades y acciones efectuadas dentro de la organización explicando los resultados ante la sociedad y los grupos de interés. Los informes de gestión deberán estar enmarcados dentro del marco legal y ético.

RELACIONES DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

Relaciones Internas.-

La Organización fomentará el trabajo en equipo y facilitará la información necesaria para el normal desarrollo de las actividades.

Se mantendrán relaciones de respeto, colaboración y solidaridad sin perjuicio de origen, raza, sexo, color, edad y cualquier otra forma de discriminación. En caso de que un colaborador tenga conocimiento o sea sujeto de cualquier tipo de discriminación, podrá comunicar el hecho a través del Consultor de Recursos Humanos asignado a su área, dicha denuncia gozará de absoluta confidencialidad.

Se cuidará la reputación de todos sin permitir perjuicios, falsos testimonios, información infundada.

En el caso de conocerse irregularidades, críticas, recomendaciones o sugerencias de cualquier orden el colaborador podrá informarlo a través de los canales existentes.

Relaciones con los subalternos y uso del poder. –

Las líneas de supervisión deberán impartir instrucciones, orales o escritas, claras, coherentes, imparciales, que no atenten contra la integridad física, ni psicológica de sus colaboradores. No estarán facultados a solicitar la ejecución de actividades que no guarden relación con el ámbito laboral, ni que sean claras señales de abuso del poder. No harán uso del cargo, la función, la actividad, la posición o la influencia con el fin de obtener de sus subordinados favores personales o para terceras personas. Se aplicará la metodología establecida para las evaluaciones de desempeño, actuando con objetividad y transparencia. En caso de delegar funciones, el supervisor no eludirá su propia responsabilidad.

Relaciones con las líneas de supervisión.-

Los colaboradores deberán acatar las instrucciones de la forma y tiempos establecidos, que hayan sido propuestas de manera oral o escrita; mostrará disposición al diálogo, así como la apertura necesaria para solucionar conflictos que pudieran presentarse, el colaborador guardará respeto a su línea de supervisión. Deberá conocer y dar cumplimiento a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

El Colaborador evitará actuar como intermediario entre su línea de supervisión y los demás miembros de su equipo, salvo el caso de que esas sean las funciones para la cuales fue contratado.

Utilización óptima de los bienes y recursos. –

Se respetará y velará por el buen uso y conservación de los bienes, recursos, edificaciones de la institución y se impedirá la utilización privada o particular de los mismos, a menos que exista autorización expresa de por medio.

Cualquier situación o incidente que pueda dar como resultado, pérdidas, daños, mal uso, robos, malversación o destrucción de bienes y recursos, se comunicarán de inmediato a nivel superior o directivo.

Se procurará minimizar los impactos ambientales evitando el desperdicio de recursos naturales no renovables.

Se evitará el mal uso de los recursos tecnológicos de la Institución; obligándose a, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles. Está prohibido descargar en las computadoras, programas o sistemas ilegales o sin licencia.

Está prohibido el uso particular y privado de la propiedad intelectual de Banco Pichincha y CREDIFE en todas sus formas.

Cada colaborador tendrá especial cuidado, en el uso y manejo de claves, códigos y elementos de seguridad asignados a cada uno. Queda expresamente prohibido facilitar a terceros las contraseñas personales.

COMPROMISO DE CREDIFE HACIA SUS COLABORADORES

Desarrollo Profesional. –

CREDIFE promoverá el desarrollo de sus colaboradores fomentando la mejora continua de sus propias capacidades y competencias.

Las políticas y actuaciones relativas a la selección, contratación, formación y promoción interna de los colaboradores estarán basadas en criterios de capacidades, competencias y méritos profesionales.

Los colaboradores serán capacitados e informados de las políticas y procesos de evaluación de su trabajo y participarán en los procesos de gestión y retroalimentación.

Las líneas de Supervisión serán las responsables del desarrollo y crecimiento, de sus colaboradores, y velarán para que el clima laboral sea el más apropiado para lograr, mantener y retener a los mejores colaboradores, apoyándose en la gestión del área de Recursos Humanos.

La entidad reclutará, promoverá y compensará a sus empleados en base a sus méritos.

Retribuciones.-

CREDIFE ofrecerá a sus colaboradores una compensación competitiva al mercado laboral en el que se desarrollan.

Respeto de los Derechos Humanos.-

La Organización acogerá los preceptos consagrados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y respetará los derechos individuales de los colaboradores con relación al bienestar colectivo, sin dar paso a ningún tipo de discriminación dentro o fuera de la institución.

Se erradicará cualquier forma de trabajo infantil o trabajo forzado, rechazado cualquier forma de amenaza, coacción, abuso, violencia o intimidación en el entorno laboral. Se respetará los derechos de los colaboradores, de conformidad con la Ley.

Ambiente Laboral.-

CREDIFE establecerá los mecanismos preventivos para evitar accidentes, lesiones y enfermedades laborales que estén asociados con la actividad profesional, a través del cumplimiento estricto de la normativa aplicable sobre riesgos laborales y salud ocupacional.

La Organización garantizará que la información personal, médica y de bienes estará restringida confidencialmente al propio colaborador, a las líneas de supervisión directa y al personal responsable de su custodia y control.

Se podrá suspender las actividades en situaciones en las que la vida y/o integridad física propia y/o de los colegas de trabajo corra grave e inmediatamente peligro.

APLICACIÓN, CUMPLIMIENTO, DIFUSIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Sujeción del código. – El presente Código de Ética será de conocimiento y observancia de los accionistas, directores, funcionarios y empleados de CREDIFE.

Todos los colaboradores deberán contar con un ejemplar del Código de Ética, y comprometerse a ponerlo en práctica.

Todo nuevo empleado de CREDIFE deberá firmar un documento de “Compromiso Personal con el Código de Ética”.

Cumplimiento del Código. – Los funcionarios de CREDIFE que tengan nivel de supervisión deberán supervisar el trabajo de sus colaboradores e impulsar el Cumplimiento del presente documento; de igual forma, advertir sobre las consecuencias de su incumplimiento.

El incumplimiento e infracción de las normas detalladas en este Código de Ética, serán sancionadas de acuerdo a lo establecido en el Código de Trabajo y en el Reglamento

Interno de Trabajo sin perjuicio de las responsabilidades de orden administrativa, civil o penal que corresponda.

CREDIFE se reserva el derecho a establecer las sanciones de acuerdo al nivel de gravedad de las mismas.

Las sanciones ejecutables podrán ser, pero no se limitan a:

1. Llamado de atención verbal
2. Llamado de atención por escrito
3. Suspensión de relación laboral.

Difusión y Actualización. –

La División de Recursos Humanos será la responsable de distribuir y difundir este documento a todos los miembros de CREDIFE, utilizando los medios que considere necesarios para cumplir con esta acción.

La actualización de este Código de Ética se la efectuará en función de las necesidades propias de la Institución y cuando las leyes, reglamentos, resoluciones de los organismos de control así lo requieran.

Lo que no se encuentre normado dentro del presente Código de Ética estará dispuesto en el Código de Trabajo, el Reglamento Interno, el Código Orgánico Monetario y Financiero, las Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y de la Junta de Política y regulación Monetaria y Financiera, la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos, y del Financiamiento de Delitos y Resoluciones que al respecto emita la Unidad de Análisis Financiero, Directrices y Resoluciones del Directorio de CREDIFE y las Políticas y los Manuales de Banco Pichincha a las que se rige CREDIFE.