

**ORGANIZACIÓN & PROCESOS**

# **CÓDIGO DE CONDUCTA**

<b>Sesión de Directorio</b>	<b>Fecha</b>
<b>Ordinaria</b>	<b>28.04.15</b>

**Elaborado:** Organización & Procesos

**Aprobado:** Directorio

**Revisado:** Unidad de Riesgos – Oficial de Cumplimiento Normativo -  
TI - Gerencia Mancomunada

**INDICE**

<b>CAPÍTULO I:</b> .....	<b>3</b>
<b>GENERALIDADES</b> .....	<b>3</b>
1.1. Objetivos.....	3
1.2. Alcance .....	3
1.3. Base Legal.....	3
1.4. Definiciones .....	3
<b>CAPÍTULO II:</b> .....	<b>3</b>
<b>DE LOS VALORES INSTITUCIONALES</b> .....	<b>3</b>
2.1. Valores Institucionales.....	3
<b>CAPÍTULO III:</b> .....	<b>4</b>
<b>DE LA INTEGRIDAD PERSONAL</b> .....	<b>4</b>
3.1. Reglas de Conducta de los Colaboradores.....	4
3.2. Del Trato Justo y Equitativo.....	5
3.3. Del cuidado de los Activos .....	5
<b>CAPÍTULO IV:</b> .....	<b>5</b>
<b>DE LA INTEGRIDAD RELACIONAL</b> .....	<b>5</b>
4.1. De la Orientación al Cliente .....	5
4.2. De las Relaciones entre Colaboradores.....	5
4.3. De las Relaciones con la Competencia.....	6
4.4. De las Relaciones con los Proveedores.....	6
4.5. De la Confidencialidad de la Información y Protección de Datos Personales .....	6
4.6. De la Seguridad y Salud en el Trabajo.....	7
<b>CAPÍTULO V:</b> .....	<b>8</b>
<b>DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....	<b>8</b>
5.1. Prohibiciones para evitar Conflictos de Interés .....	8
<b>CAPÍTULO VI:</b> .....	<b>8</b>
<b>DE LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO</b> .....	<b>8</b>
6.1. Prevención y Gestión de Riesgos de <sup>1</sup> Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.....	8
<b>CAPÍTULO VII:</b> .....	<b>9</b>
7.1. De las Sanciones.....	9
<b>CAPÍTULO VIII:</b> .....	<b>9</b>
<b>DISPOSICIONES FINALES</b> .....	<b>9</b>

**CAPÍTULO I:**  
**GENERALIDADES**

**1.1. Objetivos**

Establecer las normas de conducta e integridad profesional, comportamiento ético y responsable de todos los colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito del Santa S.A., en adelante La Caja, en el desarrollo de sus actividades; así como los principios y valores que deben regir las relaciones de La Caja con sus grupos de interés.

**1.2. Alcance**

El presente Código es de aplicación del Directorio, Gerencias y de todas las unidades orgánicas de La Caja, así como de los clientes, proveedores, empresas colaboradoras, personal tercerizado que tengan relación contractual con La Caja.

**1.3. Base Legal**

- a. Resolución N° 838-2008, Normas Complementarias para la Prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo y sus modificatorias.
- b. Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.
- c. Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- d. Reglamento Interno de Trabajo.
- e. Otras normas vinculadas a la materia.

**1.4. Definiciones**

- a. **Conflicto de interés:** Situación en la que alguno de los colaboradores, en virtud a su posición, contactos o conocimiento al interior de La Caja, pudiera obtener un beneficio directo o indirecto, bien sea para sí mismo o para un familiar, amigo o tercero.
- b. **Datos personales:** Toda información sobre una persona natural que la identifica o la hace identificable a través de medios que pueden ser razonablemente utilizados.
- c. **Lavado de activos:** Conjunto de operaciones realizadas por una o más personas naturales o jurídicas, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. El delito de lavado de activos, se desarrolla usualmente mediante la realización de varias operaciones, encaminadas a encubrir cualquier rastro del origen ilícito de los recursos.

**CAPÍTULO II:**  
**DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

**2.1. Valores Institucionales**

Todos los colaboradores, incluyendo Directores, deben interiorizar y aplicar en el desarrollo de sus funciones los valores institucionales establecidos en el Plan Estratégico Institucional vigente:

- a) **Honestidad:** Actuar con sinceridad y transparencia en las labores y en la atención e información a los clientes correspondiendo la confianza depositada en la entidad.
- b) **Integridad:** Desarrollar una labor con probidad y entereza buscando ser consecuentes con los principios formativos y de la cultura organizacional de la empresa.

- c) **Disciplina:** Fomentar el acatamiento a la normativa vigente al orden y rigor en el cumplimiento de las actividades y funciones de acuerdo a los reglamentos y las buenas prácticas de conducta.
- d) **Puntualidad:** Atender con diligencia alguna tarea, actividad, acción, proyecto, informe y/o cualquier otra actividad en un determinado tiempo establecido.
- e) **Compromiso:** Fomentar el cumplimiento del deber a través del buen juicio y profesionalismo, haciendo uso eficiente de los recursos.
- f) **Respeto:** Honrar el valor de los demás compañeros y deferencia hacia nuestro cliente.

### CAPÍTULO III:

#### DE LA INTEGRIDAD PERSONAL

##### **3.1. Reglas de Conducta de los Colaboradores**

Todo colaborador debe tener en cuenta los siguientes lineamientos en el cumplimiento de sus funciones:

- a. Observar una conducta decorosa, acorde con los valores institucionales, principios morales y éticos.
- b. Centrar los esfuerzos para contribuir al logro de los objetivos, visión y misión de La Caja, desempeñando de forma adecuada sus funciones de acuerdo a los documentos normativos y las instrucciones establecidas.
- c. Mantener informado al personal del ámbito de la responsabilidad individual sobre la normativa vigente, así como de toda la información relevante en esta materia, atendiendo las consultas, dudas e inquietudes que se susciten.
- d. Actuar con transparencia, recto proceder, elevado sentido de responsabilidad y profesionalismo en la ejecución de sus funciones. Asimismo debe emplear el tiempo de trabajo y recursos en el desarrollo de actividades exclusivamente ligadas a sus funciones y propias de su unidad orgánica.
- e. No financiar negocios o apertura de cuentas, ni establecer o mantener relación comercial con empresas o individuos que realicen actividades ilícitas, generen riesgos en la imagen institucional o se aparten o incumplan las normas jurídicas vigentes.
- f. Informar oportunamente a sus superiores cuando se tenga conocimiento de indicios de cualquier tipo de infracción a las leyes y/o regulaciones externas e internas, así como de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a La Caja o impedir que su personal cumpla con sus funciones.
- g. Abstenerse de firmar documentos en nombre de La Caja, o ejercer representación alguna sin las autorizaciones específicas para hacerlo. Todo colaborador debe conocer y estar consciente de los niveles y límites de autoridad y facultades otorgadas.
- h. Los colaboradores no deberán utilizar los nombres, signos distintivos, instalaciones o relaciones de La Caja para beneficio personal o trabajos externos. Asimismo, los colaboradores deben presentar un comportamiento honorable dentro y fuera de La Caja, en especial cuando se esté haciendo uso del uniforme institucional, fotocheck u otros bienes asignados.

### 3.2. Del Trato Justo y Equitativo

Es compromiso de todo colaborador:

- a. Actuar con absoluta imparcialidad económica, política o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones, demostrando independencia en sus vinculaciones con personas naturales o jurídicas.
- b. Mostrar un comportamiento respetuoso y equitativo respecto de todo tipo de relaciones personales y profesionales derivadas de los negocios y actividades de La Caja. Abstenerse de realizar cualquier acto o actividad que implique actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o estatus socioeconómico.

Los colaboradores involucrados en la designación y contratación de personal, o tengan injerencia directa o indirecta en el proceso de selección, están prohibidos de ejercer dicha facultad respecto a su cónyuge, parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, unión de hecho o convivencia, según lo estipulado en el Reglamento Interno de Trabajo y/o normas internas o externas.

### 3.3. Del cuidado de los Activos

Todo colaborador debe proteger y conservar el patrimonio de La Caja, incluyendo información, software y otros, sin emplear o permitir que otros los utilicen para fines particulares; utilizándolos de manera racional y evitando su uso indebido. Del mismo modo debe cuidar los bienes de clientes y proveedores que estén bajo el dominio de la institución.

## CAPÍTULO IV:

### DE LA INTEGRIDAD RELACIONAL

#### 4.1. De la Orientación al Cliente

Los colaboradores deben brindar calidad de servicio a los clientes y usuarios, por lo tanto, en sus relaciones con ellos, están obligados a:

- a. Brindar en todo momento un trato amable e información transparente y oportuna, priorizando su atención y satisfaciendo sus necesidades.
- b. Abstenerse de otorgar productos o servicios, cuando se incumpla con los requisitos establecidos en la normativa interna.

#### 4.2. De las Relaciones entre Colaboradores

Todos los colaboradores están obligados a desarrollar un comportamiento digno, cortés y de respeto. Por lo que deben abstenerse de:

- a. Comunicar o difundir información falsa, rumores entre otros que pudiera dañar el buen nombre o prestigio de los Directivos, Gerentes, Funcionarios y colaboradores.
- b. Ejercer trato despectivo, abusivo o humillante a sus compañeros de trabajo.
- c. Obstaculizar o proporcionar información falsa o engañosa a demás colaboradores que impidan el buen desarrollo de sus actividades.
- d. Adoptar actitudes de represalia, coacción, acoso e intimidación, de carácter sexual, psicológico u otro tipo, que puedan afectar la dignidad de un colaborador o inducir a la realización de acciones dolosas.

#### 4.3. De las Relaciones con la Competencia

La Caja aplicará las buenas prácticas de una sana competencia en todas las operaciones y relaciones con otras instituciones del mercado financiero. Por lo tanto, los colaboradores deben:

- a. Abstenerse de realizar comentarios y comparaciones dolosas y no objetivas de los competidores, así como de los productos y servicios que éstos ofrecen con respecto a La Caja.
- b. Inhibirse de generar condiciones de falsa demanda u oferta de algún producto o servicio, con el objeto de influir artificialmente en el mercado u otros intereses.

#### 4.4. De las Relaciones con los Proveedores

La relación entre los colaboradores y los proveedores o personal de éstos, que ejercen sus servicios en las instalaciones de La Caja debe desarrollarse en un ambiente de respeto y cortesía. Asimismo, los colaboradores involucrados en el proceso de abastecimiento deben:

- a. Asegurar la absoluta y fehaciente determinación de la identidad y la finalidad de la relación comercial con los proveedores para prevenir el riesgo de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo.
- b. Garantizar la transparencia de los procesos de abastecimiento, eludiendo situaciones que pueden afectar la objetividad de las personas que participan en los mismos.

#### 4.5. De la Confidencialidad de la Información y Protección de Datos Personales

Todo colaborador debe cumplir con las normas aplicables a la protección, privacidad y gestión de la seguridad de la información, así como la Ley de Protección de Datos Personales, secreto bancario y las relacionadas al uso y transferencia. Por lo tanto, con respecto a la información de La Caja, clientes, proveedores, colaboradores u otros, que tengan conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones, debe:

- a. Cuidar la transparencia, calidad y veracidad de la información que proporciona y recibe en cumplimiento de sus funciones.
- b. Guardar estricta reserva de la información privilegiada a la que tenga acceso estando prohibido de utilizarla en beneficio propio o ajeno.
- c. Guardar absoluta discreción en el uso y/o revelación a personas no autorizadas en forma intencional o inadvertida, de hechos o información de carácter confidencial o reservado; tomando las medidas pertinentes para garantizar que se emita, copie, archive, almacene y se deseché conforme a los procedimientos establecidos.
- d. Abstenerse de difundir información distorsionada, falsa, alterada o engañosa que pudiera dañar la imagen o el prestigio de La Caja.
- e. Abstenerse a copiar, reproducir, comercializar o transmitir información de trabajos propios o de terceros desarrollados para La Caja o creados con sus recursos; sin autorización escrita de la institución, inclusive durante y después de su desvinculación laboral. .
- f. Sólo se pueden procesar datos personales para fines específicos del negocio y en base a las autorizaciones otorgadas por los clientes de La Caja para tales efectos.
- g. La autorización de utilización de datos deben ser voluntaria, inequívoca, expresa, informada, corresponde a solicitudes concretas y justificadas; incluye datos personales otorgados por el titular u obtenidos de fuente externa. Los colaboradores deberán cumplir estrictamente las normas, internas y externas, establecidas para velar por el buen tratamiento de la información y de la protección de datos personales.

- h. Permitir a los propietarios de los datos personales almacenados en las Bases de Datos Personales administrados por La Caja consultar, corregir, eliminar, actualizar o bloquear sus datos personales de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable y los procedimientos establecidos en La Caja.
- i. Proteger los datos personales de pérdidas, alteraciones, divulgaciones o accesos no permitidos y reportar incidentes al personal responsable de la seguridad de los Bancos de Datos personales en La Caja.
- j. Los incidentes que afecten significativamente los derechos patrimoniales o morales son informados al titular de los datos personales por los medios establecidos tan pronto como se confirme el hecho.
- k. Aquellos proveedores que, por la naturaleza de su trabajo, tengan acceso a los Bancos de Datos Personales de La Caja tienen que firmar los documentos contractuales que garanticen seguir los procedimientos, canales de transmisión, mecanismos de seguridad y confidencialidad establecidos por La Caja.
- l. La Caja como responsable de las Bases de Datos Personales que administra, fomenta la educación y concientización del personal que tiene acceso a los Datos Personales, creando la cultura que nos permita su integración y participación en la mejora en la gestión de la Seguridad de Datos Personales.
- m. Los bancos de Datos Personales de La Caja están sujetos a supervisión de Auditoría Interna, Auditoría Externa, organismos reguladores y la Autoridad Nacional de Protección de Datos Personales, todo el personal de La Caja colabora en cumplir los requerimientos de control.

#### 4.6. De la Seguridad y Salud en el Trabajo

La Caja garantiza un entorno libre de riesgos contra la salud laboral y prevención de riesgos laborales en todas sus instalaciones y sedes mediante la adopción de normas y procedimientos, inspirados en las mejores prácticas de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo vigente en el país.

La efectividad de las normas y procedimientos divulgados e incorporados a los planes de formación en todas las sedes de La Caja exige de todos los colaboradores una actitud positiva y proactiva orientada a:

- a. Velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudieran derivarse para su salud como consecuencia de sus actividades laborales, observando las correspondientes normas y recomendaciones.
- b. Velar por la seguridad de todas aquellas personas cuya salud pudiera llegar a verse afectada como consecuencia de sus actos u omisiones.

La Caja considera que tanto el objetivo de preservar un clima laboral saludable como el de alcanzar ambientes profesionales de alta productividad es incompatible con el consumo de sustancias psicotrópicas ilegales o el abuso del alcohol. El desempeño de funciones laborales bajo sus efectos será sancionado conforme a las normas aplicables en el Reglamento Interno de Trabajo.



**CAPÍTULO V:**  
**DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

**5.1. Prohibiciones para evitar Conflictos de Interés**

Para evitar conflictos de intereses o su apariencia, los colaboradores están prohibidos de:

- a. Desempeñar actividades, negocios, inversiones o relaciones comerciales con clientes, usuarios proveedores u otros, en beneficio propio o de terceros, que se vinculen a sus funciones y generen conflicto con los objetivos e intereses de La Caja.
- b. Obtener o procurar beneficios indebidos, para sí o para otros colaboradores, clientes, proveedores o terceros, mediante el uso de su cargo, autoridad, presiones, influencia o apariencia de influencia.
- c. Otorgar o recibir consideraciones especiales con respecto a las condiciones de trabajo de otro colaborador, sobre la base de relaciones familiares o personales.
- d. Realizar negocios particulares que compitan con el giro de negocio de La Caja.
- e. Aceptar obsequios o bienes para él o para terceros, atenciones personales y cualquier otro acto similar que denoten del oferente su intención de influir o compensarlo por alguna transacción que se realice con La Caja, antes, durante o después de ésta. No se considera beneficio personal, la asistencia a eventos sociales, seminarios y cualquier otro tipo de actividades formativas, de carácter laboral o profesional autorizadas por La Caja.
- f. Efectuar pagos, entrega de comisiones, u otra clase de emolumentos o incentivos a terceras partes con el propósito de generar relaciones comerciales para La Caja.

Para cualquier caso de conflicto de interés no previsto en los ítems anteriores, el colaborador deberá optar por proteger los intereses institucionales.

**CAPÍTULO VI:**  
**DE LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RIESGOS DE<sup>1</sup> LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

**6.1. Prevención y Gestión de Riesgos de<sup>1</sup> Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo**

- a. La Caja considera que el Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo procedente de los delitos de narcotráfico, terrorismo, y demás actividades ilícitas contempladas en la legislación en materia penal, influye de manera manifiesta en el aumento de la delincuencia organizada, razón por la cual amerita promover la toma de conciencia sobre la necesidad de combatirlo.
- b. La Caja propicia un marco de conducta ética que guía las acciones internas de su personal, su trabajo con los clientes y proveedores y otros<sup>1</sup>, así como sus relaciones con sus similares del Sistema de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito y del Sistema Financiero.
- c. El personal de La Caja orientará su conducta hacia la obediencia cuidadosa de la ley y la cooperación con las autoridades. Para poder cumplir con mayor eficacia con este compromiso, se establecen normas y procedimientos de actuación ante los supuestos casos de lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, así como medidas de control y de comunicación.

<sup>1</sup> Aprobado en Sesión de Directorio del 09/09/2016



- d. El Manual de Prevención y Gestión de Riesgos de<sup>2</sup> Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo representa el marco para el comportamiento del personal de La Caja respecto a la detección de operaciones inusuales y la prevención o detección oportuna de operaciones sospechosas; sus normas y procedimientos se aplicarán sin perjuicio de las previsiones y obligaciones más estrictas que se puedan incorporar en otras reglamentaciones internas.
- e. Todo el personal de La Caja con el fin de asegurar el cumplimiento de lo normado en el Código de Conducta relacionado a la Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, suscribirá el documento “Constancia de Entrega y Compromiso de Cumplimiento del Código de Conducta” (Anexo N° 01), sin excepción, al momento del vínculo laboral. Dicha constancia se archiva en el legajo personal de cada Director, Gerente, Funcionario o colaborador, para su correspondiente verificación, según corresponda.<sup>2</sup>
- f. Proceder según las disposiciones legales vigentes en esta materia.

**CAPÍTULO VII:**  
**DEL CONTROL INTERNO**

**7.1. De las Sanciones**

Cualquier incumplimiento al presente Código de Conducta se considerará FALTA LEVE, GRAVE o MUY GRAVE. La Caja según el tipo de falta de que se trate, aplicará las sanciones que correspondan de acuerdo con las disposiciones y los procedimientos internos.

La responsabilidad de aplicar la sanción recae en el departamento de Gestión del Talento Humano, el mismo que previamente y en coordinación directa con el Oficial de Prevención efectuará la investigación pertinente.

**CAPÍTULO VIII:**  
**DISPOSICIONES FINALES**

**Primera: Modificaciones al Código**

Las disposiciones contenidas en el presente Código tienen el carácter de literalidad, de tal modo que su contenido no podrá ser modificado, adicionado o sustraído, salvo por acuerdo expreso del Directorio o por el órgano a quién este delegue.

**Segunda.- Interpretación y Regulación**

La Gerencia Mancomunada es el órgano encargado de interpretar los alcances de las disposiciones del presente Código; asimismo resolver todo aquello que no se encuentre contemplado.

**Tercera.- Derogatoria**

El presente Código deja sin efecto cualquier disposición que se oponga a lo establecido precedentemente.

<sup>2</sup> Aprobado en Sesión de Directorio del 09/09/2016

**Anexo N°01: Constancia de Entrega y Compromiso de Cumplimiento del Código De Conducta<sup>3</sup>**

Quien suscribe la presente:

Nombre: .....

DNI: .....

PERSONAL DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CREDITO DEL SANTA S.A.

Agencia / Oficina: .....

Unidad / Departamento: .....

Cargo: .....

DECLARO que he tomado conocimiento virtualmente del contenido del Código de Conducta vigente de La Caja, documento que describe las normas mínimas de conducta que deben observar los Directores, Gerentes, Funcionarios y Colaboradores de La Caja en materia de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo.

Asimismo, ME COMPROMETO a cumplir con sus lineamientos en el ejercicio de mis funciones dentro de La Caja, así como de mantener el deber de reserva en forma indeterminada de la información relacionada al Sistema de Prevención y Gestión de Riesgos de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo sobre la que haya tomado conocimiento durante mi permanencia en La Caja, además de comunicar cualquier infracción real o presumida que haya notado.

Fecha de suscripción: .....

Lugar de suscripción: .....

\_\_\_\_\_  
Firma del Personal de La Caja

Nombre: .....

DNI: .....

Nota.- Esta Constancia debe ser firmada y entregada, en un plazo no mayor a 30 días.

<sup>3</sup> Aprobado en Sesión de Directorio del 09/09/2016

**Elaborado:** Organización & Procesos

**Revisado:** Unidad de Riesgos – Oficial de Cumplimiento Normativo - TI - Gerencia Mancomunada

**Aprobado:** Directorio