



Código de Ética y Conducta de los Directivos y Empleados

Capítulo

0**Presentación**

Código de Ética y Conducta de los Directivos y Empleados

Dando por supuesto que tanto las empresas y entidades como los individuos que las forman deben actuar permanentemente bajo unos conceptos éticos, resulta imprescindible recoger la aplicación de los mismos a nuestra realidad concreta – esencialmente los principios cooperativos, nuestros valores y nuestro compromiso en forma de responsabilidad social – en un Código de Ética y Responsabilidad Social Corporativa que guíe las actuaciones de los directivos y empleados de la Caja.

Este Código tiene como principal preocupación la de transmitir confianza a los socios, clientes y a la sociedad en general, mediante una actuación ética, más allá del escrupuloso cumplimiento de las normas que obligan, que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente, aunque no es la única, existiendo diversas utilidades adicionales que resumimos en los siguientes puntos:

- Supone la asunción de un compromiso por parte de la Caja frente a todos los agentes relacionados con la misma: socios, clientes, empleados y sociedad en general.
- Colabora en configurar la conducta ética de los empleados y produce un efecto disuasorio sobre posibles desviaciones de la misma.
- Contribuye a la transparencia de la Entidad.

En definitiva, los directivos y empleados de la Caja, por el compromiso adquirido por el Consejo Rector y resto de órganos rectores, así como la fidelidad a los principios y valores en los que se basa esta Caja, deben ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, fundamentalmente, por la finalidad de servicio y beneficio colectivo que está en la base de la creación y actuación en todo momento de la Caja.

Dichos comportamientos éticos, por otro lado, tenemos la plena convicción de que no son más que beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la Entidad, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio.

Esperamos que la divulgación de este Código sirva para reforzar la filosofía, nuestro tradicional estilo de dirección y los comportamientos éticos de los Directivos y Empleados de la Caja que están en su esencia y deben estarlo siempre, a la vez que para reafirmar la confianza de los socios y clientes en nuestras normas y políticas de actuación.

Obligaciones generales de directivos y empleados

- **Conocer y aplicar las pautas de comportamiento** establecidas en este código, así como las políticas y procedimientos que lo desarrollan y complementan.
- **Consultar siempre en caso de duda.** El código no contempla todas las situaciones que se puedan presentar en la amplia actividad de la Entidad en el día a día, aunque si establece unas claras pautas de conducta. Es obligatorio aplicar los principios inspiradores del código y en caso de duda ante una situación se debe consultar con el Responsable directo, con el Area de Personas o con el Comité de Ética y de Conducta.
- **No tolerar comportamientos** que se alejen del Código o cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de la Entidad.

Comité de Ética, RSC y Prevención de Riesgos Penales

La Caja ha constituido un Comité de Ética y RSC y Prevención de Riesgos Penales. Las funciones del Comité en relación al presente Código son las siguientes:

- **Fomentar la difusión, conocimiento y cumplimiento** de la normativa y del Código presente.
- **Interpretar** el Código y **orientar** las actuaciones en caso de duda.
- **Recepción, filtrado y clasificación** de las denuncias a través del Canal Ético.
- **Inicio y coordinación** de las labores de investigación para cada una de las denuncias de las que deba conocer.

Capítulo

I Deontología de la Profesión y Responsabilidad Social

Deontología de la Profesión

El ejercicio de la actividad bancaria, y su especial relevancia en el desarrollo económico y social, exige del personal bancario y de las Empresas un comportamiento especialmente íntegro, y un alto nivel de calidad profesional y de servicio, máxime en una entidad de clara vocación social como una cooperativa de crédito.

Este comportamiento tiene que caracterizarse por un alto nivel de calidad, que viene determinado tanto por la legislación vigente como por una conducta profesional sujeta a principios deontológicos definidos como los valores y normas éticas que se han de interiorizar para alcanzar, mantener y mejorar el nivel de profesionalidad y ética que reclaman los socios, la clientela y la sociedad.

En consecuencia, la conducta profesional de las plantillas, en el desempeño de sus funciones, viene caracterizada por las siguientes pautas:

- **Cumplimiento tanto de las leyes, normas, reglamentos y contratos, como de los valores y principios éticos**, evitando posibles situaciones de conflicto de interés con la clientela o terceras personas y teniendo presente la vocación social de la Caja.
- **Guardar secreto profesional** respecto a cuantos datos o información no públicos y especialmente protegidos se conozcan en el ejercicio de la actividad profesional.
- **Respetar**, en las relaciones con los socios, la clientela y con las personas que trabajan en nuestro entorno, a la persona y a su dignidad y para ello se pondrá especial cuidado en no ejercer ningún tipo de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, discapacidad, opinión, convicción ideológica, política o religiosa, afiliación sindical, orientación sexual, educación, estado civil o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.
- Trabajar en todo momento con la **diligencia, honestidad, honorabilidad, prudencia, transparencia y responsabilidad** que requiere la profesión, evitando cualquier comportamiento que suponga descrédito de la misma.
- Tutelar con especial atención a los socios y clientes que estén en situación de exclusión y, en general, atravesando una situación socioeconómica difícil.

Capítulo

**Código de Conducta de Directivos****En su Relación con la Caja****Conducta Social y Pública Adecuada**

Como representantes de la Entidad, los directivos de la Caja deberán mostrar permanentemente una conducta pública acorde con los comportamientos sociales de general aceptación.

Plena Dedicación

El desempeño de un cargo directivo en la Caja supone un alto grado de responsabilidad, que debe verse reflejado, entre otros aspectos, en la plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle.

Implica, por consiguiente, su dedicación exclusiva a las operaciones de la Entidad, no pudiendo desarrollar ningún otro tipo de actividad sin autorización previa de la misma.

Lealtad y Adhesión al Proyecto de la Caja

La Caja espera de todos sus directivos una adhesión inquebrantable al proyecto de Entidad y a las políticas, medidas y decisiones que se tomen para llevar a cabo el mismo.

Deberá asimismo transmitir, con convencimiento y entusiasmo, dicha adhesión a todos sus colaboradores y personal a su cargo.

Discriminación, acoso o intimidación

El personal directivo de la Caja velará en todo momento para que no se produzca ninguna discriminación por razón de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable.

Velará por que no se produzca ningún tipo de acoso dentro de los equipos que estén bajo su supervisión, ya sea de origen sexual, laboral o personal.

Velará por que se evite cualquier comportamiento que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo, dentro de los equipos que estén bajo su supervisión.

A estos efectos la Caja desarrollará protocolos de acoso por razones de sexo o cualquier índole.

Cumplimiento de las Normas y Procedimientos

Los directivos de la Caja están obligados al estricto cumplimiento de toda la normativa desarrollada e implantada en la Entidad, lo que supondrá a su vez una actitud ejemplar ante todo el personal bajo su supervisión.

Asimismo, deberán velar por su aplicación y cumplimiento por parte del mencionado personal.

Aspectos Profesionales

La profesionalidad de los directivos de la Caja es uno de los requisitos indispensables para el adecuado desarrollo de las funciones que la Entidad les tiene encomendadas.

Dicha profesionalidad se ve traducida, entre otros, en los siguientes aspectos:

- actuación dirigida permanentemente a la eficiencia de las operaciones de las que son responsables, enmarcada en la economía de medios que se persigue en la Entidad,
- tender a la innovación permanente en el marco de sus operaciones y actuaciones,
- atención permanente a la formación personal, con las adecuadas mejoras y actualizaciones de los conocimientos necesarios para llevar a cabo sus responsabilidades.

Cooperación con otras Áreas

La búsqueda de la mayor eficacia posible en el desarrollo de sus funciones debe llevar necesariamente a los directivos de la Entidad a una estrecha cooperación con el resto de Áreas de la misma, en la búsqueda del bien común más que del particular de cada Área.

El personal directivo velará porque los procesos de selección y promoción internos sean objetivos y estén fundados en la cualificación profesional y capacidad de los candidatos para el puesto de trabajo.

Código de Conducta de Empleados

Adicionalmente a todo lo aquí recogido, son aplicables asimismo a los Directivos de la Caja todas las conductas recogidas en el capítulo siguiente para los empleados.

Capítulo

**Código de Conducta de Empleados****En su Relación con la Caja****Profesionalidad y Compromiso con la Caja**

El estilo profesional del empleado de la Caja respecto a su relación con la Entidad debe basarse en la profesionalidad y el compromiso con la misma.

Debe traducirse en:

- gestión eficiente de los recursos propios y ajenos,
- dedicación y diligencia en el servicio prestado,
- respeto al cliente y al compañero, a través de la buena relación y colaboración,
- colaboración decidida y leal con los superiores jerárquicos,
- lealtad con la Entidad en el exterior, especialmente ante los medios de comunicación, los clientes y organismos públicos,
- adaptación permanente y flexible a las políticas, estrategias e instrucciones recibidas de la Dirección,
- rendimiento y eficacia en el trabajo,
- iniciativa y búsqueda de la mayor eficiencia.

Comportamiento Ético

La Caja se ha labrado a lo largo de su existencia un merecido reconocimiento entre sus clientes y socios quienes a su vez son los principales clientes de la Entidad, reconocimiento que permanentemente es necesario potenciar y mejorar.

Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral.

Un comportamiento ético de los empleados en las relaciones con el resto de compañeros y con los socios y clientes, supone uno de los apartados fundamentales para mantener y mejorar la reputación de la Entidad.

Conocimiento y Cumplimiento de la Normativa Vigente

Todos los empleados de la Caja tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en cada momento en la Entidad, con la ayuda del plan de formación específico que la Caja tiene para este fin, especialmente las normas que desarrollan el Sistema de Gestión

de Cumplimiento Penal con el que cuenta la Entidad, con el fin de prevenir y detectar la posible comisión de delitos.

Parte de dicha normativa ha sido desarrollada a iniciativa de la propia Entidad para el mejor desarrollo de su operativa, pero otra parte de la misma es la aplicación y adaptación a la Entidad de normativa y legislación externa, que la Caja tiene en todo caso obligación de cumplir y respetar.

Confidencialidad de los Planes y Actividades de la Entidad

La Caja mantiene entre sus políticas la necesidad de transmitir a los empleados toda aquella información que sea relevante para el desarrollo de la misma, tanto respecto a los resultados ya obtenidos como a los futuros planes y actividades a desarrollar.

Dada la posible mala utilización que por terceras personas pudiera darse a dichos planes y actividades, los empleados se encuentran obligados a mantener una total confidencialidad de cuantos datos e información pudieran obtener en la Entidad.

Toda la información de clientes, empleados o de cualquier tercero a la que se tenga acceso por razón de actividad profesional es confidencial, lo que exige garantizar la seguridad de la misma, por ello se deben adoptar las medidas necesarias para recabar, almacenar y acceder a los datos conforme a la normativa aplicable, evitando el acceso indebido y cumpliendo con las políticas de la Entidad al respecto y la legalidad vigente.

Antes de transmitir información a terceros, las personas empleadas de la Caja deberán asegurarse que están autorizadas y que existe una razón legítima para ello. Incluso en el caso de estar autorizadas, es preciso limitar a lo estrictamente necesario el volumen de información a transmitir. En caso de duda, se deberá consultar con el superior jerárquico con el fin de asegurar que no se produzcan brechas de seguridad o incumplimiento en materia penal.

Confidencialidad del Know-how de la Entidad

La Caja desarrolla a lo largo de su actividad un importante flujo de conocimientos que tienen su plasmación en cursos de formación de todo tipo, desarrollo de proyectos, de aplicaciones y sistemas informáticos, etc., y en la correspondiente documentación generada en cada uno de ellos. Dicho bagaje de conocimientos, en ocasiones de una valía ciertamente importante, es propiedad exclusiva de la Entidad.

Los empleados deberán mantener las adecuadas medidas de seguridad y salvaguarda física, en relación con la importancia de dicha documentación, así como una estricta confidencialidad respecto a terceras personas.

Acceso a Información No Necesaria para el Desarrollo del Trabajo

Independientemente de los datos manejados en el desarrollo de su actividad, en ocasiones, a través de los sistemas de información internos o por otros medios cualesquiera, puede darse la posibilidad de acceder a cierta información, que, aunque disponible, no es necesaria para el desarrollo de la función de cada empleado.

La Caja ha venido trabajando, y seguirá haciéndolo en el futuro, para disponer de los procedimientos necesarios que garanticen una adecuada confidencialidad de todos los datos e información que maneja.

En este sentido, está prohibido acceder a información que no sea necesaria para el desarrollo de la operativa, y en particular, a los datos e información relacionada con los clientes, consejeros, directivos y otros empleados de la Entidad.

En esencia se prohíbe el acceso a las cuentas, posiciones y demás información de clientes, que no tenga su justificación en el normal desarrollo de la actividad bancaria o que puedan responder a otro tipo de intereses, incluidos la satisfacción de la mera curiosidad en algunos casos, lo que no puede tener justificación bajo ningún concepto.

Especial importancia tiene el acceso la información y las cuentas de Consejeros, Directivos y Empleados de la Entidad, en cuyo caso el acceso a sus posiciones e información deberá estar más justificado aún si cabe, limitando el acceso a lo mínima y estrictamente necesario.

Concurrencia de Actividades

Los empleados de la Caja no podrán desarrollar o llevar a cabo ninguna actividad que pueda suponer competencia con los productos o servicios comercializados por la Entidad o afectar de otra manera los intereses de la Caja y sus socios.

En el caso de iniciar o estar ya llevando a cabo algún tipo de actividad que pudiera estar de alguna manera relacionada con la de la Entidad, los empleados estarán obligados a ponerlo en conocimiento de la misma, a través de sus jefes responsables y Área de Personas RRHH, con objeto de proceder a su análisis y revisión.

Relaciones de Negocio con la Entidad

Pueden darse, a lo largo del tiempo, diversos tipos de relaciones de negocio entre la Caja y proveedores o suministradores en los que exista algún interés particular o familiar de los empleados de la Entidad.

En dichos casos, y ante una hipotética contratación de bienes, servicios, adquisiciones o suministros de todo tipo por parte de la Entidad, de cara a salvaguardar la adecuada independencia de las decisiones a tomar, los empleados se verán obligados a comunicar a la Caja las relaciones o vínculos de interés que se mantengan, dado que será necesaria la aprobación correspondiente dentro de la Entidad.

Los empleados deberán evitar solicitar, aceptar u ofrecer a terceros beneficios o ventajas no justificadas, tendentes a favorecer cualquier tipo de contratación de las indicadas en el párrafo anterior, que pudiera dar lugar a la comisión de un delito de corrupción en los negocios.

Información Privilegiada

Los empleados de la Caja no podrán hacer uso de ningún tipo de información confidencial o privilegiada a la que puedan acceder por el desempeño de su actividad en la Entidad, que pudiera favorecer o representar una ventaja añadida bien a sí mismos, familiares o personas allegadas.

Existe en la Entidad un Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores "RIC" que recoge las normas de comportamiento que deberán observar obligatoriamente los empleados de la Caja que tengan relación con esta materia. Igualmente los empleados cuya actividad esté relacionada con el mercado de valores habrán de observar además los principios de actuación establecidos para evitar conductas que pudieran dar lugar a la comisión de delitos bursátiles.

Conflictos de Intereses

Los empleados de la Caja deberán evitar todo tipo de situaciones en las que intereses de cualquier naturaleza, ya sean personales, de familiares hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad, o de otras organizaciones en las que participen a lo largo de sus actividades sociales, puedan influir de una u otra manera en las decisiones a tomar dentro del desarrollo de su actividad en la Entidad.

En los casos que no sea posible evitar dichas situaciones, deberán comunicarlo a la Entidad para que ésta asegure, por los medios que estime oportuno, una adecuada e independiente toma de decisiones.

Autoconcesión de Operaciones de Riesgo

Dentro de la Entidad existen empleados a los que la misma ha otorgado facultades para la concesión de operaciones de riesgo a clientes.

No obstante, dichas facultades no pueden ser utilizadas para la concesión a nombre o en beneficio propio, de cualquier tipo de operación que suponga un riesgo de cualquier tipo, y sea cual fuera el importe de la misma.

Conforme a la normativa interna vigente, todas las operaciones de esta naturaleza deben ser conocidas y aprobadas por el nivel superior establecido en la normativa interna correspondiente.

Concesión de Riesgos a Familiares o Negocios Relacionados

Con objeto de que la independencia en el juicio y evaluación de las operaciones de concesión de riesgos quede salvaguardada al máximo, los empleados que dispongan de facultades delegadas para la concesión de las mismas se abstendrán de hacerlo para los casos en que los titulares sean familiares suyos hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad o empresas o negocios de cualquier tipo en los que de alguna manera se encuentren relacionados.

En todos esos casos la aprobación, en su caso, de las operaciones se realizará por el nivel superior correspondiente.

Endeudamiento Personal

Ningún empleado podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero prestado de proveedores o clientes de la Caja. Sólo está autorizado el endeudamiento con entidades financieras que tengan entre sus actividades regulares la concesión de préstamos a particulares.

Todo el personal evitará situaciones que le conduzcan a un nivel de endeudamiento excesivo, entendiéndose por tal aquél que, para un observador externo y ecuánime, pudiera interpretarse que compromete su independencia profesional o su imagen personal.

Movimientos en Cuentas sin Estar Expresamente Autorizado para Ello

Las personas que por su puesto de trabajo tienen acceso al transaccional de clientes, se abstendrán de realizar ningún tipo de operación bien sea de clientes o de empleados sin el documento justificativo pertinente de la operación que pueda suponer alguna variación en la posición de cuentas.

Lealtad con la Entidad en el Exterior

La imagen que la Caja tiene en el exterior, ante sus socios, clientes y la Sociedad en general, viene dada por una variedad de factores entre los que se encuentran la propia imagen que transmiten de la misma sus empleados.

Por ello, todo el personal deberá evitar el comentario de críticas negativas o no constructivas sobre aspectos o hechos concretos que perjudiquen el buen nombre o imagen de la Entidad, y de forma especial en sus relaciones con personas ajenas a la misma.

Juegos de Azar y Drogodependencia

La dedicación excesiva a los juegos de azar, el alcoholismo o el consumo habitual de cualquier tipo de estupeficientes, aún totalmente al margen de la actividad profesional, no se consideran compatibles con las exigencias que el trabajo en la Caja debe plantear a sus empleados, por lo que deben ser siempre evitados.

No se debe trabajar bajo el efecto del alcohol o las drogas. En ningún caso está permitida la tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales, ni de sustancias psicotrópicas en el trabajo o en las instalaciones de la Caja.

Colaboración Decidida y Leal con los Superiores

Los empleados deberán actuar en el desempeño de sus funciones bajo unas normas de lealtad y colaboración con los compañeros de trabajo y superiores.

Mientras que la lealtad supone la aceptación de las políticas, objetivos y procedimientos instaurados para la realización de las funciones concretas encomendadas, la colaboración va más allá, y supone la participación convencida del empleado en el logro de dichos objetivos.

Un importante apartado dentro de esta colaboración es la participación individual de cada empleado en la innovación y la mejora de las tareas que desarrolla, y en los procedimientos operativos instaurados para llevarlas a cabo. Nadie está más capacitado para mejorar la operativa y sus procedimientos que las propias personas que, día a día, los llevan a cabo, siendo su iniciativa, comentarios y propuestas un aspecto básico en la mejora de los productos, servicios, procesos y sistemas de la Entidad.

Adaptación Permanente

Dado el futuro tan cambiante e innovador que todas las previsiones nos presentan, la Caja espera de todos sus empleados una actitud y esfuerzo continuado de adaptación flexible a las nuevas políticas, estrategias, instrucciones y medidas que, de forma permanente, vamos a tener que ir tomando en la Entidad para responder a las exigencias de los mercados, coyunturas y competencia.

Rendimiento Eficaz

El desarrollo del trabajo debe realizarse en la Caja con la atención y el interés debidos, cara a obtener el mayor rendimiento y los niveles de eficacia más adecuados posibles.

En este sentido, los empleados se abstendrán de gestionar o desarrollar cualquier tipo de actividad o asuntos personales en el centro de trabajo, evitarán las ausencias injustificadas y cualquier disminución de los rendimientos normales en su trabajo.

Gestión Eficiente de los Recursos

Adicionalmente a la gestión eficaz del tiempo de trabajo, debe producirse asimismo una gestión eficiente de todos los medios y los recursos de la Entidad puestos a disposición de los empleados para el desarrollo de su función.

En este sentido, debe actuarse con una permanente mentalidad de ahorro en la ejecución del trabajo, tendente a una economía de los medios utilizados y a una austeridad en los gastos incurridos.

Protección de los Bienes de la Entidad

Todos los empleados de la Entidad están obligados a colaborar en el cuidado y la protección de los bienes de la misma, ya sean estos físicos o intelectuales.

Dicha obligación tiene su más claro exponente en el cumplimiento de todos los tipos de medidas y normas que adopte la Entidad referentes a la seguridad y conservación de dichos bienes.

Dentro de los bienes de la Entidad a los que se hace referencia debe entenderse incluida asimismo la información escrita o la existente en las bases de datos, cuya seguridad y protección es de una gran importancia.

Utilización de los Bienes de la Entidad

Para el desarrollo de la actividad profesional, la Caja pone a disposición de los empleados una gran cantidad de medios materiales y bienes de todo tipo, desde material de oficina, maquinaria, documentación técnica y de formación, material informático, de comunicación, ordenadores personales, correo electrónico, telefonía móvil, etc.

Dichos medios, propiedad de la Entidad, deben ser utilizados por los empleados con fines exclusivamente profesionales, no pudiendo ser utilizados para necesidades particulares de los mismos.

La Entidad, con el objetivo exclusivo de mantener un adecuado entorno de control interno, podrá revisar el contenido de los archivos de correo electrónico enviados por los empleados que no hayan sido expresamente identificados como de carácter personal. Asimismo, la Entidad se reserva el derecho a controlar el número de mensajes de correo electrónico enviados por los empleados identificados como de carácter personal, como parte de sus tareas habituales de control sobre la utilización eficiente de los medios y recursos puestos a disposición del personal.

Los empleados de la Caja deberán utilizar los medios de comunicación puestos a disposición y aprobados oficialmente. No se deberán utilizar medios de comunicación de redes sociales o mensajería no autorizados, ni compartir datos por estas vías.

Retribuciones Recibidas en Representación de la Entidad

Los empleados de la Caja deberán poner a disposición de la Entidad las retribuciones que perciban en concepto de dietas, honorarios u otros cualesquiera, provenientes de terceros, cuando actúen en representación o en nombre de la Entidad.

Comunicación de Acciones poco Éticas o Fraudulentas

La Caja dispone de un canal confidencial de denuncias y consultas, Canal Ético, a través del cual los profesionales de la Entidad pueden denunciar posibles irregularidades, incumplimientos o vulneraciones tanto de este Código de Ética y Conducta como de la normativa vigente, así como presentar dudas sobre su interpretación o su aplicación práctica.

Las denuncias serán investigadas por el Comité de Ética de RSC y Prevención de Riesgos Penales, conforme a un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad del denunciante.

La Caja no admitirá ningún tipo de represalia contra aquellas personas que efectúen este tipo de comunicaciones de buena fe.

La Entidad cuenta con un Reglamento del Canal Ético de observancia obligada para todo el personal, que se encuentra a disposición del mismo en el Portal de Circulares.

En su Relación con el Cliente

Conocimiento del Cliente

Conocer al cliente, atenderle de un modo profesional y respetuoso, ofreciéndole los productos y servicios acordes a sus necesidades es parte fundamental para ofrecer un servicio de calidad.

Transparencia y soluciones eficientes conforme a las necesidades del cliente

La información proporcionada al cliente debe ser clara y veraz, comunicando de manera transparente las características y riesgos de los productos y servicios.

Se deberán conocer las características y riesgos de los productos y servicios que se pretenden comercializar estudiando la información que sea puesta a disposición de cada empleado de la Caja y participando activamente en la formación que le sea requerida por la Entidad.

Se ofrecerán productos sin mensajes engañosos, falsos o que omitan información relevante.

El personal de la Caja deberá aportar en sus relaciones con clientes soluciones eficientes a las necesidades y problemas manifestados por los mismos, tendentes a la digitalización, así como ofrecer el asesoramiento responsable de acuerdo con las políticas definidas en cada momento por la Caja.

Servicio de Calidad y Satisfacción Permanente de los Clientes

- mantener una buena disposición y disponibilidad con los clientes,
- proporcionar a los mismos la solución eficaz a sus necesidades financieras,
- ofrecer el asesoramiento eficiente y responsable, de acuerdo con las políticas de la Caja,
- otorgar a los clientes la rapidez del servicio y la prioridad en su atención,
- atender a los clientes con un buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad.

Documentación contractual

Un aspecto fundamental en relación con los productos y servicios prestados se refiere a los documentos contractuales físicos y electrónicos que soportan los mismos, dado que en ellos se recogen las bases de su funcionamiento y relaciones de negocio.

Los empleados que presten servicio a clientes deben asegurarse de que la documentación contractual esté debidamente firmadas, tanto por medios manuscritos como vía digital, y con los datos completos de todas las personas intervinientes debidamente identificadas, en los lugares especificados para ello, además de cumplimentados en todos sus apartados con datos fehacientes y debidamente contrastados.

Por parte de la Caja la documentación estará firmada por el personal con las correspondientes atribuciones para tal fin.

La documentación debe ser custodiada por el personal propio de la Caja o por la empresa que pudiera estar contratada para tal fin.

Confidencialidad de los Datos Personales e Información de los Clientes

En la actividad como empleados de la Caja, a menudo disponen de un importante volumen de datos y de información varia sobre los clientes de la Entidad, necesaria para el desarrollo del negocio. Los empleados de la Caja deben extremar el cuidado para mantener permanentemente actualizada y completa la información relativa a los clientes de la Entidad.

Esta información debe ser permanentemente protegida con todos los medios a nuestro alcance. Asimismo existe obligación de no revelar ninguna información de este tipo a persona alguna, bien sea externa a la Entidad o bien a otros empleados que no la necesiten para el desarrollo de su trabajo.

Esta materia se encuentra expresamente desarrollada en Manual de Protección de Datos de observancia obligatoria para todo el personal.

Para cualquier duda o consulta relacionada, el empleado ~~puede~~ debe contactar con el Delegado de Protección de Datos de la Caja.

Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

La lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo es un proceso crítico en la Caja. Este hecho exige, no solo el cumplimiento estricto de la normativa interna desarrollada sino además la máxima colaboración con las autoridades competentes en esta materia. Todo ello con el fin de reducir el riesgo de que los productos y servicios que comercializamos puedan ser utilizados para el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Esta materia se encuentra expresamente desarrollada en el Manual Operativo correspondiente de observancia obligatoria para todo el personal. Para cualquier duda o consulta, el empleado puede contactar con la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Honestidad. Responsabilidad financiera

Uno de los aspectos en los que debe basarse la Calidad de servicio en la relación de la Caja con sus clientes es la buena disposición que todos sus empleados han de mostrar ante las peticiones y los requerimientos de los mismos.

Dentro de esa manifestación general, adquiere una especial relevancia la resolución rápida y eficaz de todas sus operaciones, por lo que todos los empleados deberán incrementar sus esfuerzos para prestar un servicio ágil y lo más eficaz posible.

Se actuará de manera responsable en las propuestas de financiación a clientes y en la búsqueda de soluciones viables cuando se encuentren en dificultades financieras. No se llevarán a cabo actuaciones ilícitas para defraudar los legítimos derechos de acreedores o terceros.

Respeto, Buen Trato y Amabilidad

Conjuntamente con la rapidez mencionada en el apartado anterior, el respeto, el buen trato y la amabilidad en las relaciones suponen los aspectos principales para nuestros socios y clientes, en lo que respecta al servicio de calidad que la Caja debe ofrecer a los mismos.

Todos los empleados de la Caja han de mantener permanentemente en sus relaciones y contactos con clientes un trato amable, satisfactorio para los mismos, que les transmita una cordial acogida y toda la confianza por parte de la Entidad.

Consejos y Soluciones Eficientes a sus Necesidades

Los empleados de la Caja deberán aportar en sus relaciones con clientes soluciones eficientes a las necesidades y problemas manifestados por los mismos, así como ofrecer el asesoramiento responsable, de acuerdo con las políticas definidas en cada momento por la Entidad.

Trato Equitativo a Todos los Clientes. No discriminación. Inclusión financiera

Las políticas comerciales de la Entidad recogen en sus distintos apartados las diferentes condiciones que deben aplicarse a los clientes en base a su relación con la Entidad, respecto a la remuneración de sus operaciones, cobro de los servicios prestados, etc.

Dentro de las bandas fijadas por dicha política comercial, los empleados deben tratar a los clientes de forma honesta y equitativa, aplicándoles de forma uniforme las condiciones decididas por la Dirección. Si, en algún caso, dichas condiciones, por circunstancias especiales, deben ser cambiadas, es necesaria la oportuna aprobación.

Máxime, en tanto en cuanto concurre para las Cajas Rurales en muchos casos la doble consideración de ser al mismo tiempo socios y clientes en la Caja.

Se evitará cualquier discriminación injustificada en el acceso de los clientes a productos y servicios.

Percepción de Regalos o Comisiones

En las relaciones que mantengan con los clientes de la Entidad, los empleados no podrán aceptar comisiones, regalos o atenciones de cualquier tipo que pudieran condicionar sus decisiones en el desarrollo de las funciones que deban realizar.

No obstante, no entran dentro de esta categoría los pequeños obsequios de clientes, de valor reducido, representativos de una atención o cortesía, y que sean una práctica normal dentro de las relaciones de negocio. Nunca debe aceptarse cantidad alguna en metálico.

Debe ponerse inmediatamente en conocimiento de la Dirección todo ofrecimiento de regalos que pueda suponer un intento de soborno o influencia en la toma de decisiones.

Debe tenerse presente que las actuaciones contrarias podrán ser objeto de sanción disciplinaria.

En las Relaciones con Proveedores Externos / Empresas Subcontratadas.

Trato equitativo, no discriminación

Se evitará cualquier discriminación injustificada hacia las personas que formen parte de proveedores externos o de empresas subcontratadas por la Caja.

Búsqueda de un servicio de calidad y satisfacción permanente

El estilo profesional de los empleados y directivos de la Caja en su relación y trato con los proveedores externos y empresas subcontratadas debe basarse en la búsqueda de un servicio de calidad, eficiencia en costes y profesionalidad.

En este sentido, se entiende prioritarias las siguientes actitudes:

- buscar el asesoramiento eficiente y responsable,
- atender a los proveedores y personal de empresas subcontratadas con buen trato, amabilidad, respeto y cordialidad.
- los empleados y directivos evitarán solicitar, aceptar u ofrecer a proveedores o empresas subcontratadas beneficios o ventajas no justificadas que pudieran dar lugar a la comisión de un delito de corrupción en los negocios.

Recepción de regalos o comisiones

En las relaciones que mantengan con los proveedores o empresas subcontratadas, ninguna persona de la Caja podrá aceptar comisiones, regalos que excedan de los usos sociales o atenciones de cualquier tipo que pudieran afectar o condicionar sus decisiones en el desarrollo de las funciones que deban realizar.

No obstante, no entran dentro de esta categoría los pequeños obsequios de clientes, de valor reducido, representativos de una atención o cortesía y que sean una práctica normal dentro de las relaciones de negocio. Debe ponerse en conocimiento de la Dirección todo ofrecimiento de regalos que pueda suponer un intento de soborno o influencia en la toma de decisiones.

Debe tenerse presente que las actuaciones contrarias podrán ser objeto de sanción disciplinaria.

En las Relaciones entre Compañeros

Respeto y Buena Relación

La relación entre todos los empleados de la Caja ha de basarse en un trato correcto, que evite cualquier daño, perjuicio o molestia a los compañeros de trabajo.

Dicho trato correcto no debe ser influenciado ni modificado por cualquier circunstancia personal de los compañeros, sea de tipo político, religioso, o de opinión.

La Entidad no tolerará el acoso sexual, en ningún tipo de sus manifestaciones.

La Entidad no tolerará el deliberado maltrato verbal o modal, o acoso psicológico, que reciba un trabajador por parte de otro u otros.

Seguridad y salud en el entorno laboral

Todos los miembros de la plantilla deberán fomentar, respetar y cumplir las normas de seguridad y salud en su entorno laboral.

Deberán velar por la propia seguridad y la de sus compañeros, comunicando inmediatamente al Area de Personas cualquier situación que entiendan sea insegura o pueda suponer un riesgo para la salud.

Utilización de contraseñas

La existencia de contraseñas de paso para el acceso a determinada información es uno de los aspectos básicos implantados por la Entidad para el desarrollo del Sistema de Confidencialidad de la información.

Los empleados no podrán realizar ningún tipo de operación utilizando las contraseñas de otros compañeros, bien por haber tenido conocimiento de los mismos, bien por encontrarse con terminales ya abiertos por terceras personas y de fácil acceso. En este sentido, comentar que los terminales siempre deben ser bloqueado al abandonar el puesto de trabajo con independencia del tiempo en que el terminal vaya a estar desatendido.

Dado que las contraseñas son personales e intransferibles, no deben ser visibles ni estar al alcance de ninguna otra persona y deben cambiar con la periodicidad adecuada y/o establecida.

En caso de que algún empleado crea que su contraseña se encuentra comprometida deberá comunicarlo al Area de Medios.

Confidencialidad de los Datos Personales

En ocasiones, los empleados de la Caja pueden llegar a conocer datos e información personal de otros compañeros de la Entidad, a través del desarrollo de sus responsabilidades o de sus actividades de gestión.

La Caja espera de los mismos una total confidencialidad y la utilización estrictamente profesional de dicha información, estando prohibido el acceso a información de cualquier naturaleza que no sea imprescindible para el desarrollo del trabajo en la Entidad.

Está prohibido facilitar a personas ajenas a la Entidad los datos personales y familiares de los empleados, incluidos domicilio y teléfono particulares.

Para cualquier duda o consulta relacionada el empleado puede contactar con el Delegado de Protección de Datos de la Caja.

En su Relación con los Subordinados

Asunción de la Función Directiva

Toda persona que tenga equipos a su cargo debe asumir y respetar el fundamento esencial de la propia función directiva, que exige de quien la ejerce la asunción plena de las responsabilidades que puedan derivarse de las acciones u omisiones de las personas bajo su supervisión, en el contexto de su actividad profesional en la Entidad.

Ejemplo en las Actuaciones y Comportamientos

En sus actuaciones y comportamientos, deben dar ejemplo a las personas bajo su ámbito de supervisión, del cumplimiento de todas las normas que la Entidad tiene establecidas, tanto en su ámbito profesional como en el de conducta y relaciones.

Respeto por las Personas bajo su Supervisión

El desarrollo de la función directiva en relación a las personas bajo supervisión debe realizarse bajo unos parámetros de respeto absoluto a las mismas y corrección en las formas.

Ello no disminuye, de ninguna manera, la necesaria autoridad para llevar a cabo una función directiva, que en mayor o menor grado la Caja ha depositado en los jefes, sino que, bien al contrario, la refuerza, al ser basada en unos principios más sólidos y humanos.

Si va a ser conveniente e incluso necesario que las empresas y organizaciones se humanicen en lo que respecta a su cultura, estilo de trabajo y de producción, etc., difícilmente se logrará si las personas que las rigen a su vez no actúan como tales.

Bajo ninguna circunstancia se discriminará a ningún miembro del equipo por su condición de género, raza, edad, nacionalidad, religión, orientación sexual, discapacidad, origen familiar, lengua, ideología política, afiliación política o sindical o cualquier otra característica que no se relacione objetivamente con las condiciones de trabajo o cuya consideración a estos efectos esté prohibida por la legislación aplicable.

Dirección y Gestión de los Empleados

Una de las principales y más difíciles responsabilidades de las personas con equipos de la Entidad es la dirección de los recursos humanos que se encuentren bajo su dependencia.

Dicha responsabilidad debe ejercitarse con unos criterios de total transparencia de los responsables de los grupos o equipos de trabajo que han de ser los distintos Departamentos o Sucursales. La comunicación, a través de las distintas reuniones periódicas y del trato que lleva consigo el trabajo diario, tiene que ser la base para la creación de un adecuado ambiente de trabajo que cree espíritu de equipo y asegure la eficacia de las funciones encomendadas.

Paralelamente, esta gestión de los recursos humanos trae consigo ejercer un control sobre el trabajo realizado, sobre la bondad del mismo y la eficacia con la que se ha desarrollado y, por último, supone la toma de las necesarias medidas correctivas en los casos que así se estime necesario. La adecuada y permanente corrección de los aspectos detectados como no del todo satisfactorios en la actuación de los empleados constituye la mejor baza para el desarrollo y la formación de los mismos.

Motivación del Personal

Un aspecto preferente en la dirección de recursos humanos, que debe ejercitar toda personas que tenga equipos a su cargo en la Caja, y que a su vez demuestra el respeto por los empleados bajo su ámbito de supervisión, es el esfuerzo continuado de conocer individualmente a los mismos, como paso previo a la valoración de sus capacidades, aptitudes y actitudes, y planificar su potenciación posterior.

Esa secuencia debe ser realizada con objeto de optimizar la motivación y satisfacción de los empleados bajo su supervisión, paso a su vez necesario para lograr la imprescindible participación y contribución del personal y el fomento de iniciativas, base de la mejora en la Calidad de Servicio al cliente.

Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados

La potenciación de las capacidades de los empleados, anteriormente mencionada, exige entre otros aspectos la atención permanente a la formación tanto profesional como humana de los mismos.

Dicha formación debe ser la piedra angular del desarrollo personal y profesional de los empleados, junto a una paulatina delegación de responsabilidades y descentralización de las decisiones, que los jefes de la Caja deben procurar alcanzar cuando estimen una adecuada formación y preparación en sus equipos.

La eliminación de niveles intermedios en los grupos de trabajo, potenciando la asunción de responsabilidades en los empleados que conforman los mismos, debe ser tenida en cuenta como uno de los principales procedimientos a instaurar para su desarrollo profesional.

Planificación y Ordenación del Trabajo

Uno de los aspectos significativos que conlleva la dirección y gestión de personas y recursos es la responsabilidad de la planificación y ordenación del trabajo, su distribución entre todo el equipo y su posterior realización.

Dicha planificación debe realizarse por parte de los jefes de la Caja buscando la mayor eficacia y calidad de los trabajos a realizar.

Adicionalmente, la anteriormente mencionada responsabilidad alcanza al ejercicio de una supervisión responsable del equipo de trabajo y su actividad, con objeto de comprobar que se cumplen las normas y procedimientos instaurados en la Entidad y de modificar usos y costumbres que conlleven riesgos innecesarios.

Respeto por el Resto de Empleados No Supervisados

El respeto por el resto de empleados que no pertenecen al ámbito de supervisión de cada jefe de la Caja debe plasmarse en evitar el ejercicio indebido de la autoridad sobre los mismos.

No obstante, cualquier jefe de la Entidad debe comunicar, en su caso, al nivel correspondiente el incumplimiento de los cometidos laborales que haya podido observar en empleados que no se encuentren bajo su supervisión.

Desconexión Digital

La desconexión digital es un derecho cuya regulación contribuye a la salud de las personas trabajadoras disminuyendo, entre otras, la fatiga tecnológica o estrés, y mejorando, de esta manera, el clima laboral y la calidad del trabajo.

La desconexión digital es además necesaria para hacer viable y respetar la conciliación de la vida personal y laboral, reforzando así las diferentes medidas reguladas en esta materia.

La Caja reconoce el derecho de las personas que integran la plantilla a la desconexión digital a fin de garantizar, fuera del tiempo de trabajo legal o convencionalmente establecido, el respeto de su tiempo de descanso, permisos y vacaciones o bajas por enfermedad, así como su intimidad personal y familiar.

A estos efectos la Caja desarrollará un protocolo de desconexión digital que regule todos estos aspectos.

En su Relación con la sociedad

Compromiso con nuestro entorno

La protección del medio ambiente y la sostenibilidad son muy importantes para la Caja.

En la conducta profesional de todas las personas que integran la organización se debe mantener un comportamiento socialmente responsable con la conservación del medio ambiente, contribuyendo en la medida de lo posible a dejar la menor huella medioambiental posible en el desarrollo del trabajo.

Acciones socialmente responsables

La Caja está comprometida con la integración social y es por ello que cumple con lo establecido en la LISMI (Ley de Integración Social del Minusválido) en cuanto al personal contratado en su plantilla.

Se preocupa por el desarrollo social, promoviendo colaboraciones con terceros que atienden necesidades sociales relevantes. Esta colaboración suele ser con fundaciones y empresas cuyo objetivo principal es la inserción social de los colectivos menos favorecidos. Promueve entre las personas que integran la organización acciones solidarias y/o de voluntariado que redundan en una mayor concienciación y actuación en beneficio de colectivos vulnerables.

Compromiso de neutralidad política

En la Caja la actividad económica se desarrolla al margen de ideologías políticas y no se realizan donaciones a campañas electorales ni a partidos políticos.

Capítulo

**IV Principios de actuación para prevenir
Riesgos Penales**

Dada la especial responsabilidad en materia de riesgos penales se dedica este apartado de este Código a la Prevención de dichos Riesgos por los Directivos y Empleados.

La historia nos muestra que la gestión ética de las entidades financieras es un pilar fundamental e indispensable no sólo para su sostenibilidad y rentabilidad sino para su propio mantenimiento.

La actuación indebida de un solo empleado puede llegar poner en riesgo el papel social que la CAJA RURAL DE TERUEL, S.C.C. (en adelante, la "Caja") realiza y afectar gravemente el interés de sus socios, clientes y resto de empleados.

La reforma del Código Penal operada por la Ley 5/2010, de 22 de junio, incorporó la posibilidad de que las personas jurídicas puedan ser penalmente responsables de determinados delitos. En este marco normativo, el hecho de que un empleado actúe de manera indebida, además de generarle a él responsabilidad personal puede generarla para la propia Caja, con el consiguiente daño reputacional.

Los Directivos y Empleados han de ser conscientes de que el incumplimiento de la regulación vigente, de los manuales y normas internas de la Caja y de los Principios de Actuación que la Caja les facilitará, puede acarrear, además del despido del Directivo o Empleado, que éste se enfrente con penas de multa, cárcel, reclamaciones por daños y perjuicios. A lo que habría que añadir el peligro en el que sitúan a la Caja, a quien se le pueden imponer también penas específicas.

Los empleados deben mantener una actitud colaboradora y responsable en la identificación de situaciones de potencial incumplimiento del Código de Ética y Conducta, así como de los Principios de Actuación que les serán facilitados, y las demás normas específicas de Conflicto de Interés y del RIC y comunicarlas a través del Canal Etico.

Capítulo

V Incumplimiento

Ante una actuación por parte del directivo o empleado que no esté ajustada a los principios recogidos en el presente Código de Ética y Conducta, así como los Principios de Actuación para Prevención de Riesgos Penales y normas de Conflicto de Interés y de RIC que lo desarrollen o implique un incumplimiento de los mismos, la Caja, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá adoptar las medidas correctivas que entienda oportunas en relación con dicho directivo o empleado, incluyendo, cuando proceda, la tramitación del correspondiente expediente disciplinario, de conformidad con lo establecido en la normativa laboral vigente en cada momento.