

Código de Conducta *ética*



ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	2
MISIÓN DE BANCO SOLIDARIO	10
VISIÓN DE BANCO SOLIDARIO.....	10
PROPÓSITO.....	10
PRINCIPIOS	11
VALORES	11
COMPETENCIAS INSTITUCIONALES.....	11
ORIENTACIÓN AL CLIENTE	12
ORIENTACIÓN AL LOGRO.....	12
INTEGRIDAD	12
TRABAJO EN EQUIPO	12
DIFUSIÓN.....	14
CAPÍTULO 1.....	16
NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO INSTITUCIÓN.....	16
Cultura Organizacional	16
Compromiso con los derechos humanos	16
Compromiso con la igualdad de género	17
Discriminación.....	17
Accionistas	17
Alianzas y/o Asociaciones.....	17
Auditoría interna, externa, entidades de control y otras revisiones independientes.....	18
Competencia.....	18
Especulación Financiera	19
Administración de riesgos.....	19
Burocracia.....	20
Paternalismo empresarial.....	20

Publicidad	21
Rendición de Cuentas	21
CAPÍTULO 2.....	24
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	24
Selección de personal.....	24
Evaluación del Desempeño	25
Ascensos y promociones	25
Rotación interna	25
Término de la relación laboral.....	26
Reingresos	26
Referencias Laborales	27
CAPÍTULO 3.....	30
NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO COLABORADORES	30
Coherencia	30
Calidad en el trabajo	30
Imagen personal	31
Respeto por los demás	31
Asesoría ética	31
Aceptación de errores.....	32
Retroalimentación	32
Actitud de Aprendizaje.....	33
Mejoramiento de los procesos	33
Seguridad.....	33
Firmas.....	34
Uso y protección de recursos de la Institución	34
Justificaciones de gastos	35
Visitas personales al trabajo	35
Uso de la cuenta bancaria del colaborador.....	35
Permisos y Licencias	36

Ausentismo laboral	36
Anonimato	37
Abuso de Poder	37
Acoso	37
Relaciones Sentimentales	38
Quejas	38
Delitos	39
Dolo: Robo y Hurto	39
Fraude	41
Usura	41
Consumo de sustancias alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas	41
CAPÍTULO 4.....	44
NUESTRA RELACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES	44
Servicio al Cliente.....	44
Cliente Interno	44
Cliente Externo	44
Igualdad de género.....	45
Trato adecuado al cliente.....	45
Transparencia con el cliente	45
Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias	45
Manejo de Proveedores	46
Relaciones personales con Proveedores.....	47
CAPÍTULO 5.....	49
NUESTRA RELACIÓN CON AUTORIDADES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	49
CAPÍTULO 6.....	51
NUESTRO COMPORTAMIENTO ANTE CONFLICTO DE INTERESES.....	51
Relaciones personales con el cliente	51
La competencia	52
Regalos	52

Actividades comerciales / académicas	54
Dentro de las instalaciones	54
En asociación con otro colaborador o cliente del Banco	55
Participación en Política	55
Comportamiento Financiero.....	56
Préstamos entre colaboradores y con clientes	56
Apuestas y juegos de azar.....	56
Corrupción	57
Sobornos y Pagos ilícitos.....	57
CAPÍTULO 7.....	60
NUESTRO COMPORTAMIENTO PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS y FINANCIAMIENTO DE DELITOS Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA	60
CAPÍTULO 8.....	64
NUESTRO MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....	64
Manejo de información	64
Confidencialidad.....	64
Manejo de información a favor del cliente	66
Ocultar información	66
Desinformación	66
Generación de respaldos.....	67
Manejo de información Salarial.....	67
Propiedad Intelectual	68
Comunicados oficiales	68
Comunicación de irregularidades.....	69
Medios de Comunicación Interna	69
Manejo de Correspondencia interna.....	69
Internet	70
Software Base de Banco Solidario	70
Correo electrónico.....	70
Redes sociales.....	71

CAPÍTULO 9	72
NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO INSTITUCIÓN	72
Responsabilidad Social	72
Rentabilidad Financiera	73
Rentabilidad Ambiental	73
Rentabilidad Social	74
Donaciones	74

¿Qué es Ser Solidario?

“Es vivir con alegría la certeza de que, con nuestra actitud positiva, trabajo eficiente y acciones personales éticas, entregamos un nuevo valor que va más allá del interés individual...”

Esta cultura Solidaria se complementa y refuerza en la declaración de Misión, valores y principios presente en este Código de Ética. Esta guía formal debe ser revisada con frecuencia con el fin de ser proactivos, prevenir errores y encontrar respuesta frente a cualquier dilema ético. Así se logrará un riguroso cumplimiento de las normas institucionales, las cuales están descritas en términos sencillos y concretos.

La firma de todos los colaboradores al final de este documento, decreta su compromiso de ser excelentes miembros del Solidario, de su familia y de la comunidad.

Diego Calvache

Presidente del Directorio
Banco Solidario

Estimado (a) colaborador (a):

Me preguntaban ¿cuál sería la principal virtud de un colaborador? Y mi respuesta es la honestidad. Si no hay ética, no hay nada. Mejor no hablar más.

La honestidad es “no topar lo ajeno”, como nos han dicho nuestros padres y maestros desde pequeños. Honestidad es actuar con integridad y transparencia, es hacer lo que se dice y decir lo que se hace, es vivir con compromiso y convicción, es hacer lo correcto.

Otras virtudes o valores, principios y comportamientos constan en este Código de manera clara y didáctica. Es indispensable que lo consultes con frecuencia, que conozcas al dedillo la visión y misión del Solidario para que las plasmes en una calidad de servicio de primera. Con una atención cercana y eficiente.

No hay mejor propósito que el servicio, señala Dan Millman en la película El Guerrero Pacífico, inspirado en los maestros Gandhi, Buda, Jesucristo. Sentarte a la mesa con la familia después de un día de excelente y honesto servicio a los demás será el mejor ejemplo para tus hijos y tu mayor satisfacción.

Cuida tu capital más valioso: tu nombre.

Fidel Durán
Gerente General
Banco Solidario

INTRODUCCIÓN

“Se califica como ético todas aquellas cosas que ayudan a los ciudadanos a vivir bien, que son útiles para crear normas de buena convivencia entre los seres humanos”.

Ética Utilitarista

“La Ética es el compromiso que se adquiere con uno mismo de ser siempre más persona”

Aristóteles

La ética es aquello que nos hace reflexionar sobre la moral, responsabilidad y conducta del ser humano en la sociedad; se refiere a comprender qué es el bien, y preocuparse por ¿qué debería yo hacer? En este sentido, el Banco desea estipular criterios propios que orienten las acciones de los colaboradores dentro de un marco de comportamiento adecuado.

Este CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA nace de la misión del negocio y de las leyes, normas, políticas, procedimientos y reglamentos vigentes en la Institución. Creer en el presente Código y aplicarlo está ligado a nuestra razón de ser como organización, se lo debemos a los clientes, no sólo como profesionales, sino como personas que asumimos nuestro compromiso con la sociedad.

El presente documento es una herramienta que orienta al colaborador en su comportamiento institucional. Por lo cual, se encontrarán un conjunto de definiciones que van acorde a la realidad del Banco, con el fin de ser proactivos, prevenir errores, guiarnos frente a dilemas éticos que se presentan en el día a día, y ayudarnos a actuar y resolver cualquier situación de riesgo que comprometa al Banco y a sus colaboradores.

Banco Solidario ha aplicado un modelo incluyente de otorgar acceso a crédito a grandes segmentos de la población tradicionalmente excluida del sistema financiero por sus niveles de ingresos y la falta de garantías e historial crediticio. Así, demuestra en su día a día que la inclusión financiera responsable se puede hacer de manera sostenida y rentable, mejorando la calidad de vida de los clientes que - además de manejar pequeños créditos- construyen un historial crediticio, aprenden el manejo de herramientas financieras y acceden a una serie de servicios que otorga la formalidad. Gracias a tecnología, servicios y productos especializados, desde el año 1994 hemos sido la puerta

de entrada al sistema financiero para millones de ecuatorianos que desde su cotidianidad y esfuerzo construyen este país.

MISIÓN DE BANCO SOLIDARIO

“Contribuir al progreso y a la mejora de la calidad de vida de los microempresarios y trabajadores de los grandes segmentos de la población ecuatoriana, con productos y servicios financieros adecuados a sus necesidades, a través de un equipo humano que hace de esta misión parte de su vida.”

VISIÓN DE BANCO SOLIDARIO

“Liderar la inclusión financiera y social de grandes segmentos de la población, construyendo una red de relaciones de mutuo beneficio.”

PROPÓSITO



PRINCIPIOS

- Creemos en la gente por lo que es, más que por lo que tiene
- Valoramos el esfuerzo de la gente para juntos crecer
- Cuando los pequeños crecen, un futuro grande se levanta
- Hacer de la misión del banco parte de nuestra misión de vida
- Estar en el corazón de nuestros clientes

VALORES

El desarrollo diario de nuestras actividades deberá estar siempre fundado en nuestros valores, manteniendo de esta manera la seguridad necesaria para establecer relaciones duraderas en todos nuestros negocios. Los valores que mantenemos en Banco Solidario son la base de la Institución y definen nuestra cultura, impulsándonos y orientándonos a la consecución de logros en nuestra organización:

- **Ética:** Actuamos con integridad, honradez, prudencia y respeto.
- **Entusiasmo:** Disfrutamos de nuestro trabajo porque amamos y creemos en lo que hacemos.
- **Solidaridad:** Respetamos y valoramos a los demás con sus necesidades, intereses y responsabilidades, para alcanzar juntos crecimiento y desarrollo sostenible
- **Responsabilidad:** Hacemos las cosas bien desde el principio, con eficiencia y perseverancia, en beneficio de nuestros clientes y de la sociedad.

COMPETENCIAS INSTITUCIONALES

Las competencias institucionales representan aquellos comportamientos que todo colaborador debe poseer o desarrollar para corresponder con su desempeño a la oferta de valor que hace Banco Solidario a su cliente. Las competencias institucionales se derivan esencialmente de nuestra Misión y Visión y son cuatro: Orientación al Cliente, Orientación al Logro, Integridad y Trabajo en Equipo.

Nuestra Competencia de Integridad está evidentemente apalancada con el presente Código de Conducta Ética y es importante considerar todos los aspectos que en ella se exponen para lograr evidenciar comportamientos íntegros coherentes con la cultura de nuestra organización.



ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Es el deseo de ayudar o servir a los clientes (internos y externos), de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas. Esta competencia implica esforzarse por descubrir, conocer y resolver los problemas o requerimientos de todo cliente del Banco.



ORIENTACIÓN AL LOGRO

Es la preocupación auténtica por realizar de la mejor manera el trabajo o sobrepasar un objetivo. Los estándares pueden ser el rendimiento en el pasado (esforzarse por superarlo), análisis de propios resultados (autocrítica), superar a otros (competitividad), metas personales que uno mismo se ha marcado o actividades que nadie ha realizado antes (innovación). El realizar algo único y excepcional también indica Orientación al Logro y es valorado por nuestra Institución.



INTEGRIDAD

Es ser honesto y ético en el ámbito personal y profesional. Esto incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones internas y externas. Debe evidenciarse coherencia entre lo que el colaborador piensa, dice y hace.



TRABAJO EN EQUIPO

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, y de compartir conocimientos, materiales e ideas con la finalidad de construir un conocimiento común que se pueda utilizar globalmente. Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina y se requiere que el ocupante del puesto sea miembro de un equipo.

SANCIONES E INSTANCIAS

Es importante anotar que este documento es parte del PPGS (Políticas y Procedimientos generales de Solidario) y según lo dispuesto en nuestro Reglamento Interno Art. 32, numeral 27 “Incumplir con normas, regulaciones políticas y procedimientos establecidos en el PPGS, así como las establecidas por entidades de control, tanto en operaciones activas, pasivas y contingentes del Banco” es considerado como una falta grave.

Por tanto, incumplir con los lineamientos aquí expuestos se considerará una falta grave y será sancionado según el Capítulo IX Art. 39, 40 y 41 del Reglamento Interno de Banco Solidario:

Art.39.- Multas “En caso de violación a cualquiera de las disposiciones de este Reglamento y manuales de procedimientos, la Compañía, sin perjuicio de amonestar verbalmente o por escrito al trabajador, podrá imponer una multa pecuniaria, de conformidad con la ley. El valor de la multa no excederá el equivalente a un 10% de los ingresos totales diarios del trabajador.”

Art. 40.- Solicitud de Visto Bueno “De considerar que existe causa suficiente, la compañía podrá en cualquier momento hacer uso del derecho concedido por el Art. 172 del Código de Trabajo.

Existe causa suficiente, a más de las establecidas en la ley, cuando el trabajador incurre en falta considerada como grave en el presente Reglamento o incurre en tres faltas leves, establecidas en este Reglamento y/o en el Código de Trabajo, en un período de treinta días consecutivos.

Los trabajadores a los que se hubiere aplicado lo dispuesto en este artículo, no podrán reingresar al servicio de la Compañía.”

Art. 41.- Independencia de otras Acciones Legales “Independientemente de las acciones antes mencionadas, la Compañía podrá iniciar las acciones judiciales que fueran del caso, para el reclamo de daños y perjuicios causados por el incumplimiento de las disposiciones legales vigentes o de las contenidas en este Reglamento. Igualmente se reserva el derecho de iniciar otras acciones civiles o penales a las cuales hubiese lugar.

Cuando en el presente Reglamento se mencione una falta sin calificarla expresamente como

“grave”, se considerará como “leve” para la aplicación de las sanciones previstas en este Capítulo”

Las mencionadas sanciones serán determinadas según la criticidad de la falta, por las siguientes instancias:

- ✓ Línea de supervisión inmediata
- ✓ Responsable de División
- ✓ Talento Humano
- ✓ Comité de Ética

DIFUSIÓN

El presente Código de Conducta Ética será distribuido a accionistas, miembros del directorio, colaboradores (empleados) y demás grupos de interés de Banco Solidario. Así mismo, formará parte del proceso de Inducción Institucional y será difundido a quien corresponda a través de un resumen con lineamientos generales.

Todos deberemos suscribir nuestro compromiso con la lectura, conocimiento y aplicación de este Código.



1

CAPÍTULO

NUES TRO

COMPORTAMIENTO
COMO INSTITUCIÓN

CAPÍTULO 1

NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO INSTITUCIÓN

Cultura Organizacional

“Nuestra cultura organizacional es la base de nuestro accionar en el trabajo”

La cultura organizacional engloba nuestro modo de vida dentro de Banco Solidario y es fruto de nuestra interacción diaria con clientes, proveedores y colaboradores. En este sentido, la cultura corporativa es el conjunto de valores, creencias y comportamientos que, con el paso del tiempo, forma la manera de ser de la empresa, sobre la base de su historia, misión, visión, principios, objetivos, filosofía y normativa.

La cultura es la personalidad del Banco, aquello que nos diferencia del resto de instituciones financieras. Interiorizarla es importante para que todos los colaboradores comprendamos cuáles son las conductas apropiadas y esperadas dentro de la organización.

La cultura de Banco Solidario es uno de los pilares para la creación de este Código de Conducta Ética.

Compromiso con los derechos humanos

“El respeto a los derechos humanos es parte de nuestro ADN”

El respeto y la promoción de los derechos humanos son un elemento sustancial de la responsabilidad corporativa de la Institución y forman parte integral de los estándares de ética del Banco en todas sus actividades y en las que desarrolla con partes relacionadas.

El Banco se adhiere a las normas establecidas en la Constitución de la República e instrumentos internacionales ratificados por el Ecuador, en materia de Derechos Humanos.

El Banco reconocerá la dignidad de las personas y respetará su libertad y privacidad. Creará un entorno en el que todos los colaboradores puedan trabajar en equipo, con respeto, apertura y confianza. Además, ofrecerá lugares seguros y saludables de trabajo a sus colaboradores.

Compromiso con la igualdad de género

“Ser solidario es impulsar la diversidad y la inclusión”

El Banco se compromete con el avance de la igualdad y diversidad de género mediante el desarrollo y la implementación de políticas que fomenten la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres dentro de nuestra organización.

Discriminación

“Nacimos bajo el concepto de luchar contra la discriminación”

La discriminación es una situación en la que una persona o grupo es tratada de forma desfavorable a causa de prejuicios, generalmente por pertenecer a una categoría distinta; entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad.

Banco Solidario nace con un objetivo de inclusión y de luchar contra este tipo de situaciones. Es nuestra obligación respetar estos derechos y combatir cualquier tipo de acción que los reprima.

Accionistas

“Los accionistas toman el riesgo y creen en el negocio, sin ellos no existiría la Institución”

Tenemos el firme compromiso de hacer crecer y proteger los intereses e nuestros accionistas, mediante un correcto desenvolvimiento en las labores profesionales que nos han sido encomendadas, basándonos en un accionar ético, profesional y legal.

Estamos enfocados en la satisfacción de sus necesidades, y en brindarles un trato equitativo frente a la atención e información sobre el desarrollo del negocio. Para Banco Solidario, el número de acciones no determina un trato preferente, ni una atención diferente.

Alianzas y/o Asociaciones

“Las alianzas siempre serán en beneficio de todos los que formamos parte del Banco”

Como organización siempre buscaremos aliarnos con entidades que compartan nuestro compromiso con la ética y las normas legales, que sean afines a nuestra manera de entender el negocio, y

siempre, para mejorar los servicios y productos que ofrecemos generando sinergias y beneficios para todos.

Banco Solidario está abierto a establecer alianzas en beneficio de todos quienes hacemos la Institución. Los directivos están comprometidos a transparentar la información relacionada a alianzas o asociaciones que se lleven a cabo.

Auditoría interna, externa, entidades de control y otras revisiones independientes

“Las auditorías son tan beneficiosas como los chequeos médicos de rutina”

Las auditorías son una práctica de chequeo de la salud de las empresas. Sin embargo, muchos colaboradores las tememos, ya sean internas o externas, pero esto no debe ser así.

Si tenemos la convicción que estamos haciendo bien las cosas, nada mejor y más gratificante que otras personas lo ratifiquen. Si, por lo contrario, la auditoría o revisión detecta fallas, debemos pensar que cuanto antes se reconozcan, más pronto se podrán solucionar.

Frente a una auditoría no debemos ocultar nada, ni tener una actitud defensiva. Si la comparamos con un chequeo médico, el más interesado en que se ahonde en la revisión es el paciente, no el doctor, lo mismo sucede en estos casos.

Como colaboradores tenemos el compromiso de facilitar información completa, real, exacta, oportuna y comprensible para las auditorías internas, externas, entidades de control y otras revisiones independientes. La organización define a las personas autorizadas para que mantengan contacto con estas últimas. Debemos estar conscientes que no todos estamos autorizados para entablar relaciones con ellas, y más bien, nuestra labor va ligada a cooperar con las mismas.

Competencia

“Nosotros creemos en la competencia sana”

Al estar inmersos en un libre mercado de bienes y servicios financieros, siempre va a estar presente la competencia. Esta debe basarse en estrategias legales para obtener información y en comunicación positiva sobre las ventajas de los productos y servicios que ofrecemos.

Es importante tener en cuenta que la competencia es buena, porque evita monopolios y así construimos

un buen entorno comercial. Adicionalmente genera una mayor cohesión dentro de la organización y nos hace querer ser cada vez mejores.

En este sentido, nos incentiva a buscar ventajas competitivas en el mercado, basadas en brindar productos y servicios superiores al Ecuador, cuyos beneficiarios finales son nuestros clientes.

En Banco Solidario, siempre vamos a fomentar la competencia sana, activa, legal y libre de conspiraciones para que el entorno financiero se vuelva más eficiente y productivo.

Especulación Financiera

“La especulación financiera es un riesgo que no vale la pena correr”

La especulación es un conjunto de operaciones financieras, como movimientos en el valor de la moneda y/o en las tasas de interés, de un determinado mercado financiero que buscan obtener beneficios económicos. Así, el especulador apuesta a diferentes mercados, y no se beneficia del bien que compra, sino de las fluctuaciones en su precio.

En algunas ocasiones esta actividad provoca que los precios suban muy por encima de su valor real, aumentando la demanda en el mercado de forma artificial y a la inversa, la oferta puede provocar una caída en los precios. Este movimiento genera incertidumbre, lo cual trae como consecuencia un espiral desinformativo; y así como suben los precios, éstos caen trayendo grandes pérdidas a la economía. Por ello, se asocia la especulación con tener información privilegiada sobre la tendencia del mercado financiero.

Banco Solidario no practicará ni promoverá la especulación financiera y cualquier posición deberá ser sustentada en un análisis de riesgo que no exponga ni su reputación, ni su patrimonio.

Debemos tener en cuenta que las transacciones basadas en el movimiento de los precios han producido grandes crisis bancarias en el mundo, especialmente en países con economías débiles e inestables.

Administración de riesgos

“No es malo tomar riesgos, el problema se da cuando no los conocemos”

Debemos tener presente que el negocio bancario, por naturaleza, es un negocio de riesgos. Incluso al no hacer nada, tomamos el riesgo de que la competencia sí haga algo.

La Administración de Riesgos en Banco Solidario es conservadora, es decir, se asumirán riesgos medidos, controlados y con las coberturas que sean del caso, para nunca atentar contra el patrimonio de los accionistas o el dinero de nuestros clientes. El Banco no permitirá que ningún colaborador asuma riesgos que no le fueron encargados

Burocracia

“Evitamos cualquier tipo de trabas y papeleo innecesario en los procesos del negocio”

La Burocracia es “una estructura organizativa caracterizada por procedimientos regularizados, división de responsabilidades, especialización del trabajo, y requiere de ciertos niveles de jerarquía para la aprobación de cualquier decisión”. Con este precedente, la burocracia debería tener connotaciones positivas, ser un sinónimo de buen funcionamiento y confianza.

Sin embargo, en la realidad, el término se lo asocia con exceso de trámites, lentitud, papeleo, ineficiencia y desperdicio de los recursos de la organización. Como colaboradores es indispensable realizar nuestros procesos con diligencia, esmero y eficiencia; debemos evitar cualquier tipo de trabas y así mejorar el trabajo de todos y el resultado de la Institución.

Paternalismo empresarial

“No confundiremos la solidaridad, comprensión y buen trato hacia el colaborador con el paternalismo”

El paternalismo empresarial es un sistema de relaciones laborales, en el cual la organización dirige, gobierna y efectúa acciones hacia sus colaboradores, basadas en elementos afectivos y subjetivos.

Este sistema no le hace bien al Banco ni al colaborador, ya que fomenta el incumplimiento, el ausentismo, la ineficiencia y la inequidad, debido al exceso de privilegios y reglas benévolas, lo cual no es sostenible.

Banco Solidario es una organización que valora el talento humano. Por lo tanto, todo beneficio está planificado en base a una estructura organizacional y los incentivos están vinculados al desempeño.

Publicidad

“Brindar un buen servicio a nuestro cliente siempre será la mejor publicidad”

La publicidad nos permite presentar al público tanto los productos y servicios de la empresa, como transmitir una forma debida; así, nos convertimos en constructores de opinión pública.

El buen desempeño y credibilidad de Banco Solidario se basan en el valor que ofrecemos a través de nuestros productos y servicios a los clientes, así como la veracidad, claridad y precisión de la información que tiene nuestra publicidad.

Debemos comprometernos a no utilizar la publicidad de forma falsa o engañosa. Todo material publicitario será fiel a la realidad y verdad, respetando al público. La mejor publicidad nace de la propia experiencia de nuestros clientes en las instalaciones del Banco; en este sentido, es vital siempre ofrecerles un servicio adecuado. De esta manera, usaremos el efecto “boca a boca” como una herramienta muy efectiva para atraerlos.

Los colaboradores son otro excelente medio de publicidad, ya que somos representantes del Banco en nuestros hogares, entre amigos, vecinos y familiares. Como colaboradores tendremos en cuenta esta gran responsabilidad con la Institución; por ello, todos debemos cuidar lo que decimos de la empresa, su gente, sus productos y servicios y siempre hablar bien de los mismos. **Asimismo, como colaboradores tenemos la obligación de emplear exclusivamente el material publicitario autorizado por la institución, independiente del medio en que lo difundamos, sea institucional o personal (redes sociales).**

Rendición de Cuentas

“Compromiso ético, mecanismo de autorregulación y generación de confianza”.

El Banco difundirá información contable y financiera fidedigna.

El Banco informará sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior, como de la organización hacia la sociedad. Esto incluye además explicar acciones desarrolladas, incumplimientos, y los impactos causados sobre los distintos grupos de interés. En sus informes de gestión demostrará que sus actividades han sido efectuadas dentro del marco legal y ético.

Asimismo, elaborará un informe anual que contenga la gestión y cumplimiento de las prácticas de buen gobierno corporativo y del presente código de ética, poniéndolo en conocimiento de la junta general de accionistas, directores y del público en general a través de su página web.

Personas no gratas

“Nuestro accionar debe ser íntegro para siempre ser bienvenidos en el Banco”

En términos generales persona no grata es aquel “individuo no bienvenido o deseado” dentro de la organización. Este calificativo otorga la Alta Gerencia a aquellos, colaboradores, clientes, proveedores u otras personas externas que no tienen permitido el ingreso a la organización, por haber cometido faltas graves tales como: robo, fraude, lavado de activos o cualquier accionar fuera de la ley o de lo señalado en este Código de conducta ética y que haya afectado la integridad de Banco Solidario.

Debemos tener presente que, lo más importante es que nuestras acciones deben ser íntegras, basadas en la ética y moral; y así, siempre seremos bienvenidos en la organización.



CAPÍTULO 2

GES TIÓN DEL TALENTO HUMANO

CAPÍTULO 2

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Selección de personal

“La persona que busque ingresar al Banco pasará por un exigente proceso de selección”

Seleccionar personal es un proceso muy importante de la gestión de Talento Humano, y es clave para el buen desenvolvimiento del negocio. Por este motivo, se basa en una estricta rigurosidad, transparencia, honestidad y ética. Así, la información recopilada sobre el candidato será guardada con cautela.

Tendremos presente que, frente a un cargo disponible, la primera opción será el personal interno. Si en esta fase de reclutamiento no se encuentra al candidato idóneo para llenarlo, se procederá con la búsqueda en personas externas.

Para el proceso de selección, Banco Solidario agradece que sus colaboradores recomendemos candidatos para las vacantes, pero esto no implica que la organización tiene la obligación de contratarlos por ser “recomendados”.

Todas las personas que quieran ingresar a la organización, sin excepción, deben pasar por un proceso de reclutamiento y selección. No se va a aplicar prácticas de discriminación, favoritismo o tráfico de influencias con ningún candidato. Asimismo, el Banco se compromete a promover la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres en todas las etapas del proceso de selección.

La institución se reserva el derecho, dentro del proceso de selección, de verificar antecedentes personales y laborales.

Las decisiones que tomemos serán basadas, tanto en el perfil del candidato, como en el cargo. Así, debemos estar conscientes que el Banco siempre contratará al mejor personal para que trabaje con nosotros.

Evaluación del Desempeño

“Evaluamos el presente y buscamos influir en mejores resultados a futuro”

Todo colaborador será evaluado y retroalimentado periódicamente sobre la base de sus resultados cuantitativos y cualitativos (desarrollo de competencias).

Es responsabilidad de cada colaborador informar a su línea de supervisión cualquier novedad que se presentare en la ejecución de sus actividades diarias y que puedan afectar la consecución de los objetivos propios, de la división y de la Institución.

Ascensos y promociones

“Todos podemos ascender, pero sólo los mejores lo conseguirán”

Dentro de la organización se tiene la política de dar oportunidad y prioridad al personal para que crezca en la empresa. Banco Solidario promueve la inclusión e igualdad de oportunidades al momento de generar ascensos o promociones laborales

Debemos estar seguros que estas decisiones siempre se tomarán sobre una base de imparcialidad, ligadas al desempeño de cada uno de nosotros, en función de la vacante que exista, de las necesidades y buscando el beneficio para el negocio.

Como colaboradores tendremos el compromiso de no pasar por encima de otros para crecer dentro de la organización. Debemos comprender que el Banco no está en la obligación de ascendernos para llenar una vacante; la ocuparemos siempre y cuando seamos los mejores para el cargo.

Rotación interna

“Rotar internamente es una buena manera de aprender sobre el negocio”

Es importante tener presente que dentro de Banco Solidario siempre podemos rotar de puesto y localidad; lo cual es un método muy beneficioso y efectivo de entrenamiento que ayuda en nuestro desarrollo profesional.

El cambiar de puesto dentro de la organización es una forma de aprender y acumular experiencia. Por ello, debemos considerarlo como algo bueno y tener una actitud positiva frente al mismo.

Término de la relación laboral

“El Banco busca terminar las relaciones laborales de la mejor manera”

Tanto para el Banco como para sus colaboradores, lo adecuado es terminar la relación laboral de la mejor manera. Por ello, es necesario hacer una distinción entre salida no regular, despido y renuncia. En el primer caso, Banco Solidario no indemnizará a un colaborador que hubiese cometido un delito o tenga mal desempeño laboral, es decir, cuando su salida de la Institución no sea regular.

Por otro lado, la organización tiene la política de despedir a los colaboradores únicamente por situaciones y procesos de reestructuración organizacional, los cuales se darán siempre de manera justa y objetiva, ateniéndose a las leyes laborales vigentes.

Si he decidido renunciar a mi cargo dentro de la Institución, por el motivo que fuese, es ético que lo comunique a mi Línea de Supervisión y a la división de Talento Humano con anticipación.

La Institución está plenamente consciente que mientras más larga sea la relación laboral es mejor, y siempre procurará cumplir este objetivo.

Reingresos

“Piensa, evalúa y toma la mejor decisión para que no te arrepientas”

El Banco busca contar con los mejores profesionales. No sólo debemos tener un excelente desempeño, también debemos identificarnos con la empresa, de tal manera que cumplamos con sus expectativas laborales a cabalidad.

Banco Solidario da toda la apertura para que los colaboradores crezcamos y nos desarrollemos profesionalmente al obtener otro trabajo, pero es necesario que pensemos bien y evaluemos todas las opciones antes de dejar la organización.

Pueden presentarse contadas excepciones de reincorporación que dependerán de un estricto análisis gerencial. La reincorporación de un ex colaborador puede darse siempre y cuando los motivos de la salida no hayan sido por conflictos personales o de trabajo, y sea realmente necesario para la Institución.

Referencias Laborales

“Siempre diremos la verdad sobre el desempeño laboral de un ex-colaborador”

Banco Solidario siempre dará información certera cuando se soliciten referencias laborales de un ex colaborador. Para ello, hemos desarrollado una norma, gracias a la cual sólo una persona autorizada otorgará esta información por escrito y con una firma que respalde todo lo emitido.

Los colaboradores y las empresas merecen conocer nuestro real desempeño en el trabajo que realizamos para el Banco. Por este motivo bajo ninguna circunstancia negociaremos, ni llegaremos a acuerdos sobre el contenido de la referencia, ya que también nosotros necesitamos esta transparencia de otras organizaciones.

Nepotismo

“Para evitar conflictos, en el Banco no deberán trabajar nuestros familiares”

En términos generales, nepotismo se refiere a “contratar personas que tienen alguna relación de parentesco con un miembro de la organización”.

Es muy importante evitar los conflictos de interés que los colaboradores podemos tener dentro del Banco, ya que estas relaciones familiares en la empresa nos pueden generar presiones y desconfianza en el ambiente laboral, debido al comportamiento que tengan nuestros parientes. Esto pone en peligro el buen desenvolvimiento del negocio.

Evitaremos contratar a familiares, respetando los que ya existen. Es indispensable que todos, tanto al ingresar en la Institución, como durante nuestro ejercicio laboral, comuniquemos cualquier relación de nepotismo existente. Esta información es muy valiosa para la empresa. Así, la organización requiere que, al darse el matrimonio entre colaboradores, se notifique a la división de Talento Humano.

Ejemplos:

- Juan Carlos y Catalina se conocieron en el Banco, tras dos años de relación han decidido casarse; ya han informado a Talento Humano y Juan Carlos buscó una nueva opción de trabajo para evitar conflictos. Al generarse una situación como ésta, es necesario que el colaborador notifique a su Línea de Supervisión y a Talento Humano, ya que se estaría hablando de una nueva relación de Nepotismo de primer grado. La pareja debe decidir cuál de los dos se retira de la Institución.

- Mi hermano Pedro se acaba de casar con María Inés, mi compañera de trabajo. Ambos deben informar esta nueva relación de parentesco a la división de Talento Humano para que la situación sea reportada a la entidad competente y se realice el trámite respectivo de aprobación de la relación de nepotismo y puedan continuar laborando sin inconvenientes.

A continuación, se muestran grados de parentesco según consanguinidad y afinidad.

NIVEL	PARENTESCO	
	CONSANGUINIDAD	AFINIDAD
Primer grado	Padre o Madre Hijo o Hija	Padre o Madre del Cónyuge Hijo o Hija del Cónyuge
Segundo grado	Abuelo o Abuela Hermanos Nietos	Abuelo o Abuela del Cónyuge Hermanos del Cónyuge
Tercer grado	Tíos Sobrinos	
Cuarto grado	Primos	



5

CAPÍTULO

NUES TRO

COMPORTAMIENTO
COMO
COLABORADORES

CAPÍTULO 3

NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO COLABORADORES

Coherencia

“Es necesario la coherencia entre lo que decimos y hacemos en la organización”

El sentido de la coherencia va ligado a hacer aquello que manifestamos, es decir, tenemos que enseñar con el ejemplo; y así, los actos en el entorno laboral serán el reflejo de nuestras palabras.

Para Banco Solidario es indispensable que sus colaboradores seamos personas que vivimos lo que predicamos, y entendamos que - para mostrar el camino - hay que recorrerlo primero. Por eso, debemos dar ejemplo al cumplir y tomar en cuenta todo lo que está detallado en el Código de Conducta Ética.

Por ejemplo, si queremos que los clientes no caigan en mora, es inaceptable que nosotros tengamos un mal manejo financiero. Para lograr esto necesitamos de un gran compromiso y trabajo personal; de lo contrario, caemos en la incongruencia.

Calidad en el trabajo

“La calidad en el trabajo es eficiencia, productividad y buena administración del tiempo”

Nuestro compromiso con Banco Solidario es hacer un trabajo de calidad y administrar eficientemente el tiempo para desempeñar de forma correcta las responsabilidades que tenemos. La calidad es hacer las cosas una sola vez, pero bien hechas. De esta manera, la pérdida de tiempo y los errores se minimizan, y aprovechamos todas las oportunidades que se nos presenten para el mejor desempeño de nuestro trabajo.

Siempre debemos satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos; por ello, diariamente evaluaremos cuán productivos y útiles somos al Banco. Es fundamental dedicarnos completamente a las funciones que la empresa nos ha encomendado, jamás podemos tardar en responder una consulta, tramitar una operación o fallar en la oportuna diligencia de una gestión.

El éxito de la organización depende de nuestro trabajo entrega y compromiso, lo cual, se verá

reflejado en la confianza y satisfacción de nuestros clientes.

Imagen personal

“Hay que ser y parecer, por eso la imagen es fundamental”

Como colaboradores nos regiremos a las normas de conducta personal impuestas por la organización. Debemos tener presente que el negocio se sustenta en la confianza que transmitimos a nuestros clientes; la misma que es clave y se refleja en la imagen que proyectamos al público.

Es necesario que nuestro comportamiento, tanto dentro como fuera del Banco, (eventos culturales, sociales, deportivos, etc.) sea el apropiado, siempre mostrando una conducta ética, adecuada e íntegra.

El lenguaje que usamos, tanto con clientes, proveedores y demás colaboradores, es fundamental para un adecuado desenvolvimiento de nuestras labores; por lo que debemos cuidar nuestra manera de expresarnos y comportarnos con ellos, evitando el empleo de vocabulario inapropiado.

En relación a nuestra imagen física, es muy importante que usemos diariamente una vestimenta acorde con las exigencias de la Institución y del mercado que atendemos.

Respeto por los demás

“Nos relacionaremos con respeto entre colaboradores y con quienes hacemos negocios”

Banco Solidario fomenta y está comprometido con el respeto y defensa de los derechos de su personal; de la misma forma, los colaboradores lo haremos entre compañeros, con proveedores y clientes, es decir, será una práctica mutua.

El respeto por los otros es la clave de un ambiente laboral productivo y positivo. Así, el trato cordial y el profesionalismo son fundamentales, no cabe el comportamiento físico y verbal soez, ofensivo o agresivo.

Asesoría ética

“Jamás aconsejaremos a un cliente para que infrinja la ley”

Como colaboradores de Banco Solidario, siempre debemos establecer la diferencia entre lo que podemos y no aconsejar a un cliente interno o externo, en función de nuestro correcto comportamiento ético. Bajo ninguna circunstancia, sugeriremos alternativas para que aquellos con los que realizamos negocios evadan, infrinjan o eviten las leyes ni los procesos, controles y normas vigentes en la Institución.

Aceptación de errores

“Aceptar los errores va de la mano con el compromiso de cambio y mejora”

Todos estamos expuestos a equivocarnos y cometer errores en el trabajo; no obstante, es necesario hacer una distinción entre error y negligencia. En el primer caso, estos se dan de una manera involuntaria y muchas veces como parte del proceso de mejora y aprendizaje. Por otro lado, la negligencia es “dejar de hacer algo que debería hacer, y no lo hago o lo hago mal a propósito,” es el descuido en el actuar; lo cual es inaceptable.

En cualquiera de los dos casos, los colaboradores debemos asumir las consecuencias que esto acarree, ya que la organización no lo hará por nosotros.

Aquellos que no aceptan sus errores tienden a esconderlos y cuando se ven descubiertos optan por crear conflictos y buscar culpables, deteriorando así el clima organizacional. Es indispensable que aceptemos nuestros errores a tiempo, para así solucionarlos más rápido; y en el futuro evitarlos. Al cometer algún tipo de error, es nuestro deber notificarlo a la Línea de Supervisión respectiva.

Retroalimentación

“Tenemos que estar abiertos a la retroalimentación”

En Banco Solidario existe una cultura de puertas abiertas, donde la retroalimentación es un proceso continuo que puede provenir de todo nivel, es decir, ascendente (a nuestros jefes), descendente (a nuestros colaboradores), horizontal (entre compañeros de trabajo), transversal (entre áreas) y externa (con clientes y proveedores); la retroalimentación nos ayuda a mejorar, ya que es parte fundamental de una buena comunicación.

Debemos estar abiertos a dar y recibir retroalimentación en el trabajo, tanto a nuestros compañeros, como a aquellos con los que la organización hace negocios. La retroalimentación tiene que ser

positiva, constructiva y justificada en el momento y lugar apropiado. De esta manera podremos ver errores, corregir nuestras actitudes y aprovechar estas oportunidades para crecer y cada vez ser mejores profesionales.

Actitud de Aprendizaje

“Nos comprometemos a aprender algo nuevo cada día”

Banco Solidario quiere que sus colaboradores nos capacitemos y desarrollemos un espíritu de aprendizaje constante, para nuestro bien y el del negocio. Así, la meta de la organización es proveer herramientas que nos lleven para generar mejores a alcanzar nuestro más alto potencial profesional. Por eso, todos debemos estar abiertos a aprender más cosas si queremos crecer.

Sin lugar a dudas éste es un esfuerzo compartido por todos, donde la organización coloca muchas veces los medios y recursos; y los colaboradores ponemos dedicación, voluntad y energía para aprovechar las oportunidades de capacitación que el Banco nos brinda.

Indudablemente, la acumulación de conocimientos nos lleva a la mejora de nuestro desempeño laboral y a asumir nuevos retos y responsabilidades.

Mejoramiento de los procesos

“Nos comprometemos a buscar el mejoramiento continuo en el trabajo”

El mejoramiento continuo en los procesos es un principio trascendental de buena gestión dentro del Banco; esto nos ayuda a incrementar nuestra ventaja competitiva, innovando y generando la flexibilidad para reaccionar rápidamente frente a las oportunidades y brindar un excelente servicio a los clientes.

Es nuestra responsabilidad involucrarnos de manera activa en la búsqueda de oportunidades y soluciones para optimizar lo que hacemos. Evaluaremos periódicamente nuestro entorno laboral. Por ello, la retroalimentación que nos den los demás miembros de la organización, clientes y proveedores es muy importante prácticas, siempre en beneficio de la Institución, y del servicio que brindamos a nuestros clientes internos y externos.

Seguridad

“El Banco nos brinda un ambiente de trabajo seguro, nosotros lo mantenemos”

Al ser miembros de una Institución financiera es importante tener presente que la seguridad es un aspecto fundamental en el trabajo. Banco Solidario busca ofrecernos un ambiente laboral seguro. Debemos regirnos bajo los más estrictos Reglamentos, Normas y Procedimientos de seguridad que el Banco ha desarrollado para prevenir y reducir cualquier riesgo.

Cada uno de nosotros debemos contribuir para prevenir y evitar accidentes o lesiones dentro de las instalaciones. Por ejemplo, no debemos poseer ningún tipo de armas o cualquier otro objeto peligroso; estos -en lugar de ayudar en una emergencia - nos pueden perjudicar; ya que crean amenazas, actos de violencia o intimidación física. Estamos totalmente prohibidos de realizar cualquier acto de violencia dentro de la Entidad.

Firmas

“La firma certifica nuestra responsabilidad sobre el contenido de un documento”

Es de vital importancia que conozcamos y leamos perfectamente el contenido de cualquier documento que firmemos; nuestra rúbrica nos otorga toda responsabilidad frente a ello, y deberemos aceptar las consecuencias del mismo, sin excepciones o justificaciones. Por este motivo, bajo ninguna circunstancia debemos firmar algo en blanco o algo cuyo contenido desconozcamos. La organización no va a hacernos firmar un documento que vaya en contra de nuestra integridad o que choque con la ética institucional que promulga este Código.

Banco Solidario ha otorgado poderes a ciertas personas dentro de la empresa para tener firmas autorizadas. De tal manera, ellas tienen una gran responsabilidad y compromiso con la organización.

Uso y protección de recursos de la Institución

“Protegeremos los recursos del Banco como si fueran propios”

Banco Solidario nos entregará los recursos necesarios y adecuados que apoyen y fomenten una mayor productividad y eficiencia para el negocio. Como colaboradores tenemos la responsabilidad de proteger, evitar daños, destrucción, robo, y hacer un uso debido de los recursos de la Institución, sean estos: personas, dinero de viáticos, muebles, computadoras, vehículos, insumos de oficina, teléfonos, demás equipos, suministros, etc. Bajo ningún motivo debemos emplearlos para actividades que no vayan acorde con el propósito de la organización.

Siempre usaremos adecuada y racionalmente estos bienes e insumos, y evitaremos el desperdicio. Por ello, tenemos que restringir gastos innecesarios y desmedidos. Lo esencial es realizar una eficiente gestión de los recursos, para siempre ser productivos.

El material y las instalaciones son para uso exclusivo de los colaboradores de la Institución, y para fines ligados al negocio. Sin embargo, se podrán utilizar los recursos de Banco Solidario para actividades no lucrativas, sociales y humanitarias, con la debida autorización de las Líneas de Supervisión y de los Directivos.

Justificaciones de gastos

“Reportaremos de manera transparente los gastos hechos en nombre del Banco”

Como colaboradores debemos procurar obtener el máximo provecho posible del gasto que realizamos para la Institución. Cualquier compra o contratación de bienes y servicios debe basarse en una evaluación objetiva de las necesidades que nos motivan a esta adquisición; pensando primero en el beneficio del Banco. Debemos evitar malgastar los recursos de la organización.

Es nuestro deber reportar los gastos que tengamos en nombre o a favor de la empresa, lo cual debe ser real y justo. Bajo ninguna circunstancia podemos cometer fraude, es decir, mentir, engañar o estafar al Banco sobre los consumos que hayamos hecho. Un ejemplo de lo que no debemos hacer es presentar informes de gastos falsos o exagerados a la Institución, rompiendo la confianza que ella nos ha otorgado.

Visitas personales al trabajo

“No permitiremos que las visitas personales interrumpan nuestro trabajo”

Banco Solidario entiende que eventualmente podríamos necesitar recibir visitas de carácter personal en el trabajo; pero las mismas no pueden afectar nuestra labor diaria o volverse costumbre. Como colaboradores tenemos la responsabilidad de organizar nuestro tiempo en el trabajo y no malgastarlo, evitando visitas de amigos y familiares.

Uso de la cuenta bancaria del colaborador

“Debemos usar de manera adecuada nuestra cuenta bancaria”

Al ingresar a trabajar en Banco Solidario se nos abre una cuenta de ahorros o corriente, con el

objetivo principal de depositar nuestro salario mensual. Sin embargo, podemos hacer uso de la misma para otros fines, siempre y cuando sean lícitos. Ante cualquier eventualidad con las áreas internas de control o los organismos nacionales de control, deberemos justificar a la división de Talento Humano el manejo financiero de la misma.

Permisos y Licencias

“El Banco otorgará permisos cuando sean necesarios, pero no abusemos de ellos”

Banco Solidario entiende que se pueden presentar emergencias o situaciones en las cuales es necesario que salgamos de la organización para atenderlas personalmente, entre ellas tenemos: calamidad doméstica, enfermedad, trámites, nacimiento de hijos, entre otros.

Es importante que al momento de solicitar permiso para ausentarnos de la Institución lo hagamos a la Línea de Supervisión, expresando nuestros motivos para la licencia, siempre con la verdad. No debemos abusar o descuidar nuestros deberes en la empresa.

En base a esta apertura que tiene el Banco frente a licencias y permisos, no debemos bajo ningún motivo engañar a la organización, ni faltar injustificadamente. El tiempo que nos ausentemos del trabajo debe ser recuperado.

Ausentismo laboral

“Nuestra obligación con el Banco es acudir a trabajar y rendir al cien por ciento”

Banco Solidario entiende que existen razones de fuerza mayor que nos impiden asistir al trabajo en alguna ocasión, las mismas que deben estar debidamente justificadas. El ausentismo es “la costumbre de abandonar el desempeño de funciones y deberes a nuestro cargo”. Se refiere tanto a no acudir a trabajar cuando deberíamos estar ahí, como a estar en el puesto sin realizar actividad alguna.

Todo ello, es una muestra de irresponsabilidad, falta de honradez y ética en la actividad profesional ya que incumplimos nuestras obligaciones con el Banco y afectamos al buen desenvolvimiento del negocio.

Debemos considerarlo como una falta muy grave, un fraude, pues estamos engañando a la

organización al cobrar un sueldo por un trabajo que no estamos haciendo.

Anonimato

“No vamos a aceptar el anonimato”

Banco Solidario rechaza el anonimato cuando se lo usa para emitir comunicados amenazantes e intimidantes de mala fe contra los demás colaboradores o la empresa.

Es nuestro deber responsabilizarnos de cualquier información que proporcionemos a otros. El Banco cree en la importancia y obligatoriedad de siempre poner nuestro nombre en todo documento o informe que hagamos, salvo en temas institucionales como encuestas, buzón de sugerencias, entre otros, en los que, por su naturaleza, se debe guardar la confidencialidad.

Abuso de Poder

“Nuestra jerarquía en el Banco no justifica actitudes arbitrarias”

El abuso de poder en el lugar de trabajo es cualquier manifestación de una conducta abusiva, comportamientos, palabras, actos verbales y escritos que puedan atentar contra la personalidad, dignidad o integridad física.

Bajo ningún motivo, debemos abusar del cargo que tenemos en el Banco para obtener beneficios personales, dentro y fuera de la empresa; y tampoco pasar por encima de colaboradores, clientes o proveedores. Así, tendremos en claro que “el colaborador no se subordina como persona, lo que subordina es su trabajo”

Este hecho afecta al trabajo, a la productividad, promueve el ausentismo, y daña el clima laboral. En Banco Solidario estamos en contra del abuso de poder y debemos reportar este tipo de conductas por parte de algún jefe o compañero de trabajo, a nuestra Línea de Supervisión o a Talento Humano.

Acoso

“Las actitudes hostiles y de acoso van en contra de nuestros principios”

Uno de los principales abusos de poder dentro de las instituciones son los acosos. Por ello, es fundamental que nuestro ambiente laboral esté siempre libre del asedio, hostigamiento, insinuación

constante, o de cualquier conducta intimidante para nuestros colegas y todos aquellos con quienes realizamos negocios, ya sea por motivos de: origen étnico, sexo, orientación sexual, religión, nacionalidad, ciudadanía, edad, incapacidad, estado civil, o situación económica.

Como colaboradores, no podemos propiciar ofrecimientos, solicitudes de favores, o cualquier otra conducta persecutoria física, verbal o visual con intención de acoso. Este tipo de conductas atenta contra nuestra integridad y derechos, interfiere en nuestro rendimiento y afecta el ambiente laboral.

Los colaboradores de Banco Solidario no podemos caer en actitudes de esta naturaleza implícita o explícitamente: esto constituye una falta grave dentro de la organización.

Relaciones Sentimentales

“Vamos a respetar y entender los límites entre lo profesional y personal”

Al generarse una relación sentimental dentro de una empresa, la posibilidad de un conflicto personal podría ser un riesgo potencial para el desempeño de un empleado. Adicionalmente las rupturas sentimentales afectan nuestra concentración, eficacia y productividad, y generan problemas en el clima laboral.

Por esta razón, y a pesar de que estas situaciones pueden ocurrir, Banco Solidario nos invita a analizar todas las repercusiones de establecer relaciones de tipo amoroso con nuestros compañeros y evitarlas.

De darse esta situación debemos informar a nuestra Línea de Supervisión quien, con Talento Humano, analizará el impacto y decidirá la posibilidad de transferir de oficina, división o localidad al colaborador. Sin embargo, si la relación que hemos establecido en el tiempo genera planes de matrimonio debemos estar conscientes que por Normativa uno de los dos colaboradores deberá tomar la decisión de retirarse voluntariamente de la Institución.

Quejas

“Los profetas del desastre no son bienvenidos en el Banco”

Como colaboradores estaremos conscientes que no es ético estar quejándonos constantemente, ni pronosticando males sobre el accionar de nuestros compañeros o de la organización. Esta actitud provoca un mal ambiente laboral, influye negativamente en el comportamiento de los demás

compañeros de trabajo, y afecta el buen desenvolvimiento del negocio. Evitaremos tener contacto con aquellos colaboradores que pasan quejándose, por nuestro bien y el de la organización.

Nuestro compromiso con Banco Solidario va ligado a retroalimentar, direccionar bien las quejas y hacer críticas constructivas en los procesos de trabajo que tenemos, pero bajo ninguna circunstancia, debemos convertirnos en colaboradores “profetas del desastre”. Si no estamos conformes con el accionar del Banco, deberíamos explorar la posibilidad de buscar otra opción laboral, para así evitar el estar quejándonos todo el tiempo.

El Banco está abierto a aceptar comentarios y sugerencias constructivas de los colaboradores, a través de canales como las respectivas Líneas de Supervisión o Talento Humano, siempre con el fin de mejorar.

Delitos

“Cometer un acto ilegal va en contra de nuestros principios éticos”

El delito es una “conducta, acción u omisión tipificada y penada por la ley”. No podemos facilitar o cometer ningún tipo de delitos; si esto sucediera la organización tiene la obligación de sancionarnos y ponernos a disposición de la justicia.

Ante la denuncia de un delito, Banco Solidario iniciará la correspondiente investigación, y no se emitirán pronunciamientos oficiales sin la justa comprobación de lo que se nos esté imputando.

La organización nunca nos juzgará sin pruebas; siempre tendremos el derecho de defendernos y ser escuchados frente a la acusación de un delito cometido.

Dolo: Robo y Hurto

“Debemos actuar con honestidad de manera permanente”

El dolo es “la voluntad consciente, encaminada u orientada a cometer un acto ilícito”, es decir, se tiene la conciencia y deseo de infringir los deberes y normas de la organización para cometer un hecho fuera de la ley.

Cuando cometemos dolo tenemos plena culpabilidad, ya que lo realizamos con voluntad, conciencia, y nos haremos responsables de toda consecuencia y repercusiones legales que esto conlleve.

Debemos tener en claro que se puede cometer un delito sin dolo, por ejemplo: al prestar nuestra clave de acceso al sistema a un compañero, quien la mal utiliza. Por otro lado, si hurtamos dinero de la cuenta de un cliente del Banco, estamos cometiendo un delito con dolo, porque tenemos voluntad y conciencia de lo que estamos haciendo, a diferencia del primer ejemplo, donde no existen estos dos factores.

El robo es “un delito contra el patrimonio de una persona o Institución que consiste en el apoderamiento de bienes ajenos”, con la intención de lucrarse y donde existe uso de la fuerza, violencia e intimidación al dueño de las cosas para su entrega.

Por otro lado, el hurto “es apoderarse ilegítimamente de bienes ajenos, sin usar la fuerza, violencia o intimidación al propietario de los bienes”; siendo esto último lo que lo diferencia del robo, ya que los dos son considerados delitos.

De igual manera cuando tengamos préstamos o anticipos otorgados por parte del Banco, debemos estar atentos para que se realicen los débitos por pago de los mismos, ya que es nuestra entera responsabilidad responder a dichas obligaciones en la fecha acordada. Si por algún motivo no se han realizado estos débitos por parte del área correspondiente, es nuestra obligación comunicar la novedad y acercarnos a pagar el valor respectivo.

En el caso de que existan errores o duplicación en la acreditación de nuestro rol de pagos o de cualquier otra acreditación realizada por parte de la Organización, estamos obligados a comunicar inmediatamente a Talento Humano la novedad, y no podremos hacer uso de dichos valores sin la debida autorización.

De acuerdo a nuestras funciones y responsabilidades de cargo, dentro de Banco Solidario, vamos a manejar el dinero, información o recursos que son de la organización; por lo que siempre debemos regirnos bajo principios éticos y morales.

Es muy importante tener presente que le debemos respeto a los bienes que la organización nos ha otorgado para realizar nuestro trabajo y siempre cuidaremos el dinero e información de nuestros clientes.

Fraude

“Censuramos cualquier tipo de acción fraudulenta”

El Fraude es un tipo de delito que atenta contra la propiedad de un individuo o Institución, es el acto “de intentar estafar, engañar, robar, defraudar, mentir o retener información”. Se basa en el engaño, es decir, hacer creer a otro algo que no existe; convirtiéndose así, en una actividad deshonesta y muchas veces criminal.

No podemos cometer esta clase de delitos, entre los cuales tenemos: presentar reporte de gastos falsos, falsificar, alterar, esconder o tergiversar información nuestra y de la organización. Tenemos la responsabilidad de prevenir el fraude y bajo ninguna circunstancia podemos engañar a la organización; siempre nos comportaremos de acuerdo a las reglas y normas que la empresa ha estipulado.

Si cometemos este delito, nos sujetaremos a sanciones disciplinarias graves, dentro y fuera de la Institución.

Usura

“Si hacemos bien nuestro negocio, estamos combatiendo la usura”

La usura es una actividad financiera informal e ilícita mediante la cual, personas no autorizadas prestan dinero a otros con intereses no regulados por la Ley. Banco Solidario se creó con el fin de apoyar al microempresario y al asalariado, para que puedan acceder a servicios financieros legales con todos los beneficios de la formalidad.

Como colaboradores no debemos formar parte de esta actividad ilícita, ni siendo usureros, ni financiando sus actividades, ni pidiéndoles dinero. Hacerlo es considerado dentro de la organización como una falta grave y con repercusiones legales.

Consumo de sustancias alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas

“El consumo de alcohol o drogas afecta tu salud y productividad”

El consumo de alcohol y drogas es perjudicial. Se debe tener en cuenta que el narcótico o

estupefaciente, es “una sustancia medicinal que provoca sueño o estupor” y que nos inhibe al dolor. Por otro lado, psicotrópico es “un agente químico que actúa sobre el sistema nervioso que trae como consecuencia cambios temporales en la percepción, ánimo, estado de conciencia y comportamiento” de los individuos.

Así, como colaboradores de Banco Solidario no debemos relacionarnos con el consumo, venta, distribución, fabricación, posesión y utilización de cualquier tipo de sustancias estupefacientes y psicotrópicas.

Tendremos presente que el abuso de licor es una amenaza, tanto para nuestra seguridad, salud y productividad, como para la Institución, debido a que interfiere con la capacidad de cumplir con las obligaciones que tenemos con la empresa, lo cual desencadenará en graves sanciones.

Dentro de las instalaciones del Banco no consumiremos cigarrillos ni ingeriremos sustancias alcohólicas, ni estupefacientes. Tampoco podemos acudir al trabajo bajo los efectos de las mismas. La organización fomenta y da espacio para reuniones sociales o fiestas, con la debida autorización de la Gerencia General. En ellas podremos consumir alcohol en cantidades moderadas.

El consumo de alcohol fuera de la organización, ya sea que la estemos o no representando, jamás debe ser excesivo, ya que afecta al Banco y sobre todo a nosotros.



4

CAPÍTULO

NUES TRA

RELACIÓN CON
CLIENTES Y
PROVEEDORES

CAPÍTULO 4

NUESTRA RELACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES

Servicio al Cliente

“Quitarle el tiempo al cliente no es ético”

Nuestro cliente es el centro del negocio, por lo que brindarle una atención personalizada, oportuna y efectiva es prioritario. La calidad de servicio al cliente es parte de nuestra cultura y es la clave de nuestra diferenciación y posicionamiento en el mercado. El Banco cuenta con un Modelo de Gestión por Competencias, dentro del cual “ORIENTACIÓN AL CLIENTE” es una de las competencias corporativas fundamentales.

Contamos además con el “SASA”, (Saludar, Atender, Servir y Asegurar), nuestro Modelo de Atención y Servicio que guía conductas y comportamientos frente a nuestro cliente interno y externo; y como colaboradores, estamos llamados a vivirlo en nuestro día a día.

Cliente Interno

En Banco Solidario consideramos a todos los colaboradores que brindan sus servicios profesionales a la organización como nuestros clientes internos.

Cliente Externo

El cliente externo es el usuario de los servicios y productos que brinda Banco Solidario.

Todo colaborador debe crear, mantener y consolidar relaciones a largo plazo con el cliente, es nuestra principal prioridad dentro del negocio fidelizar a nuestros clientes. Siempre tendremos presente que perder un cliente es perder un activo del Banco Solidario, por ello la importancia de mantenerlo ligado a nuestra organización.

En el caso de no poder atender favorablemente un pedido de un cliente, debemos justificar la respuesta. Siempre debemos encontrar un equilibrio entre aquello que debemos y aquello que podemos hacer, así nuestro accionar estará dentro de los procedimientos de la Institución.

Igualdad de género

“Velamos porque exista igualdad de condiciones y oportunidades”

Reconocemos que el acceso a financiamiento puede ser un catalizador de la igualdad de género, por esta razón, fomentamos el acceso equitativo a nuestros productos, para que nuestras clientes mujeres puedan potencializar sus oportunidades de empoderamiento social y económico.

Trato adecuado al cliente

“Creemos en la gente por lo que es más que por lo que tiene”

La amabilidad con el cliente va ligada a un trato equitativo y digno para todas las personas que requieren de los servicios de Banco Solidario, sin distinciones, exclusiones, ni favoritismos.

Todos los colaboradores debemos observar el principio de equidad integral en el trato con nuestros clientes.

La Gestión de Cobranza tiene como objetivo identificar las causas de incumplimiento total o parcial del pago de los clientes y generar el compromiso de pago de la obligación adquirida. En la gestión de cobranzas que hagamos directamente o a través de terceros, está totalmente prohibida toda práctica agresiva o abusiva como: el uso de violencia verbal o física, el hostigamiento moral y la humillación, el ingreso a la fuerza al hogar o al trabajo del cliente, la violación de su derecho a la privacidad; así como cualquier práctica de soborno y corrupción.

Transparencia con el cliente

“Al ser transparentes fortalecemos nuestra relación con el cliente”

Nuestra responsabilidad es ofrecer al cliente información clara, veraz, completa y oportuna, sobre los productos y servicios, sus costos, beneficios y mejor uso, así como sobre los procedimientos que tiene el Banco para canalizar sus inquietudes.

Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias

“Siempre vamos a gestionar los requerimientos del cliente”

Las quejas, reclamos o sugerencias que presentan nuestros clientes son una oportunidad de mejora y su atención está basada en el entendimiento de sus necesidades. Como colaboradores debemos ponernos en el lugar del cliente, respetar, comprender, orientar y canalizar adecuadamente sus quejas, reclamos o sugerencias asegurando una atención oportuna y efectiva.

La atención se debe realizar siguiendo nuestro modelo SASA, dándole la bienvenida con cordialidad y empatía, escuchando al cliente, identificando su problema, y buscando una solución viable que proteja los intereses del cliente y del Banco.

Si, a pesar del esfuerzo, la solución no está en nuestras manos, debemos direccionarla a la persona o división adecuada. Todos tenemos el compromiso de atender las quejas o reclamos, orientarlos eficientemente y hacer el debido seguimiento.

Manejo de Proveedores

“Tener a los mejores proveedores es clave para el negocio”

Es fundamental lograr que nuestros proveedores se conviertan en buenos aliados del negocio; así creceremos en conjunto y crearemos buenas y estrechas relaciones sustentables en el tiempo. Esta relación ganar – ganar debe ser resultado de: un riguroso procedimiento de calificación, una competencia libre y honesta entre potenciales proveedores, y el cumplimiento de los más altos estándares de agilidad, eficiencia, precio, calidad, así como el acatamiento de leyes locales. Toda contratación debe incluir acuerdos en niveles de servicio, condiciones de terminación y de arbitraje en el caso de alguna disputa.

Como colaboradores debemos dar un trato igualitario, imparcial y carente de interés personal. Por ello, no se realizarán negocios con personas u organizaciones que pudieran perjudicar la imagen y reputación de Banco Solidario

Al ser aliados importantes de nuestro negocio, los proveedores deben además cumplir con lo establecido por Banco Solidario en su “Compromiso con los Derechos Humanos y Protección del Medio Ambiente” y dejar constancia de ello mediante la firma de la Declaración correspondiente. Una vez contratado el proveedor, debemos evaluar, controlar y medir el servicio o producto adquirido.

Relaciones personales con Proveedores

“Es necesario establecer límites en la relación con nuestros proveedores”

Como colaboradores evitaremos cualquier relación personal o de parentesco con los proveedores, ya que esto afectaría al buen desenvolvimiento del negocio. El colaborador del Banco puede recomendar un proveedor que no se encuentre dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, pero bajo ninguna circunstancia influir en su contratación.

Por otro lado, debemos rechazar cualquier tipo de comisiones, dividendos, gratificaciones o algún beneficio personal como resultado de hacer negocios con un proveedor. Es necesario que todos los colaboradores comprendamos la importancia que tiene racionalizar el gasto, coordinar y lograr una mejor gestión en la contratación de productos y servicios.



CAPÍTULO 5

NUESTRAS

RELACIÓN CON
AUTORIDADES Y
MEDIOS DE
COMUNICACIÓN

CAPÍTULO 5

NUESTRA RELACIÓN CON AUTORIDADES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN

La comunicación con las autoridades y medios de comunicación y opinión, nacional o internacional, será transparente y honesta y la realizará exclusivamente el Gerente General y quien él designe como vocero oficial. No debemos hacer ningún tipo de pronunciamiento o dar entrevistas como colaboradores de Banco Solidario, y mucho menos hablar en nombre de la Institución.

Nuestra reputación institucional dependerá de cómo y qué comuniquemos a la opinión pública. Por ello, el manejo de medios de comunicación y opinión será siempre una pieza clave en la construcción y posicionamiento de la empresa.



CAPÍTULO

6

NUES
TRO

COMPORTAMIENTO
ANTE CONFLICTO
DE INTERESES

CAPÍTULO 6

NUESTRO COMPORTAMIENTO ANTE CONFLICTO DE INTERESES

“Siempre vamos a actuar a favor de los intereses del Banco”

El conflicto de intereses se presenta cuando, en el ejercicio de nuestras funciones o labores en la organización, se contraponen los intereses personales con los propósitos, políticas y operaciones de Banco Solidario.

Por ello, como colaboradores cuidaremos en nuestras relaciones con el cliente interno, externo, autoridades, medios de comunicación, proveedores, accionistas y directores, el no involucrar intereses personales con aquellos relacionados al desenvolvimiento del negocio. No podemos abusar, sacar privilegios especiales u obtener beneficios particulares de la posición que tenemos en la empresa.

No participaremos en transacción alguna en que un accionista, funcionario, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan intereses de cualquier naturaleza.

Es necesario que asumamos un compromiso real para actuar siempre a favor de los intereses de la organización y excluir toda acción que busque nuestro provecho personal a costa de la Institución.

Relaciones personales con el cliente

“Vamos a respetar los límites entre lo profesional y personal con el cliente”

Es indispensable que seamos honestos, íntegros e independientes en nuestra relación con los clientes externos, en cuanto a invitaciones, comidas, obsequios etc., que deben darse en beneficio del negocio y pueden llevarse a cabo siempre que cuenten con la aprobación de la Línea de Supervisión respectiva. Con ello, buscamos evitar cualquier tipo de acciones que comprometa negativamente la transparencia y objetividad que debe existir entre el cliente y los colaboradores del Banco.

Debemos comprender que no es adecuado involucrarse personalmente con los clientes, sino más bien, mantener siempre un estricto profesionalismo en nuestras relaciones con ellos, para evitar motivos de un posible conflicto de intereses.

Aunque sea nuestro cliente la razón de ser del negocio, no debemos sobrepasar los límites del trabajo

en búsqueda de relaciones más personales.

La competencia

“Lo que las leyes no prohíben, puede prohibirlo la honestidad.”

Debemos abstenernos de realizar tareas, trabajos o prestar servicios a favor o en beneficio de empresas competidoras del Banco, o que puedan llegar a serlo.

Propuestas de trabajo

“La discreción e integridad son fundamentales frente a nuevas oportunidades laborales”

El tema de propuestas y aceptación de nuevos empleos es algo muy delicado dentro de toda organización. Por lo cual, todos nos manejaremos con mucha honestidad, integridad y discreción frente a ofertas de trabajo.

Banco Solidario siempre estará abierto a que los colaboradores crezcamos y encontremos mejores oportunidades laborales. Por ello, la Institución tiene apertura en relación a entrevistas, siempre y cuando esto no afecte nuestro desempeño en el trabajo.

Sobre este fundamento, no es ético que empleemos tiempo del Banco buscando otro trabajo o que no comuniquemos, oportunamente, a nuestra Línea de Supervisión sobre nuestra participación en procesos de selección.

Desde que se inicien las negociaciones o surjan nuevas perspectivas laborales y mientras continuemos en el Banco, debemos seguir con un buen desempeño en la organización y abstenernos de intervenir en cualquier actividad que pueda tener conexión con la futura empresa. Así evitaremos un conflicto de intereses o abuso del cargo que desempeñamos en el Banco.

Regalos

“Evitaremos dar y recibir regalos”

Los colaboradores de Banco Solidario debemos entender por regalos a: favores, préstamos, descuentos, servicios, tratos preferenciales, transporte, viajes, comidas, alojamiento, actividades recreativas o cualquier objeto tangible o servicio que tenga un valor monetario.

Muchas de estas atenciones serán realizadas de buena fe y otras no, tanto por parte del que da como del que recibe, ya sea cliente, proveedor o colaborador del Banco. Así, la diferencia entre un regalo y un soborno es cuestión de intenciones.

El dar y recibir regalos corporativos apropiados es una forma habitual de fortalecer las relaciones de negocios; es una norma de cortesía y una práctica legal. Por ello, es necesario que nuestros clientes, proveedores y demás público externo tengan conocimiento de lo que nuestro Código de Conducta Ética establece a continuación, para así evitar cualquier tipo de inconvenientes.

Si a pesar de esta Guía se presentase una duda sobre si debemos aceptar o no un regalo, es necesario consultar a nuestra Línea de Supervisión o a la división de Talento Humano.

A continuación, se presentan excepciones a este lineamiento:

a) Regalos del Banco para Clientes y Proveedores

Es importante fidelizar a nuestros clientes con el propósito del negocio, pero esta lealtad debe basarse fundamentalmente en nuestra eficiencia, calidad, puntualidad, responsabilidad y excelencia en el servicio y producto que ofrecemos.

Cualquier tipo de obsequios que se otorgue a clientes, proveedores y socios estratégicos será en nombre de, y con la debida autorización del Banco. Se seguirán procedimientos corporativos previamente estipulados por las áreas de contacto externo, marketing y asuntos corporativos.

Ejemplo:

Un cliente inversionista, puede recibir en Navidad por parte del Banco una agenda, una cobija, etc.

b) Regalos de Clientes y Proveedores hacia colaboradores del Banco

Por tradición, costumbre y como herramientas de relaciones públicas y marketing, algunos clientes o proveedores dan regalos a quienes prestan sus servicios. Por ello, muchas veces nos veremos en la necesidad de aceptar estos regalos, siempre y cuando sean de carácter institucional y de un valor económico simbólico menor a \$20 USD.

En ocasiones, al rechazar un regalo se podría ofender a la persona que lo ofrece, por lo que podemos aceptarlo a pesar de que su valor ascienda a más de \$20 USD. En este caso notificaremos

inmediatamente a nuestra Línea de Supervisión y a Talento Humano; los mismos que decidirán qué hacer y cómo direccionar de la mejor manera el obsequio.

Ejemplo:

José, el Gerente de Sistemas, recibe en su cumpleaños un jarro institucional de su principal proveedor de software. Él acepta el regalo.

c) Regalos entre colaboradores del Banco

Las relaciones humanas nos llevan a querer intercambiar regalos entre compañeros de trabajo, del colaborador al jefe y viceversa, los mismos que pueden hacerse en ocasiones o fechas especiales como Navidad o cumpleaños. Esto debe basarse en el respeto, simpatía y cordialidad, mas no con el fin de congraciarse con otros colaboradores para obtener algún tipo de beneficio.

Ejemplo:

La próxima semana será el cumpleaños de Carmen, la asistente de la división de marketing; Carlos, su jefe, le va a comprar una caja de chocolates como muestra de estima por su apoyo en el área.

Actividades comerciales / académicas

“Nuestras actividades comerciales – particulares se realizarán fuera del Banco”

Como colaboradores del Banco tenemos el derecho y la libertad de involucrarnos, fuera del horario de trabajo, en cualquier tipo de actividades comerciales o académicas que nos pueda generar beneficios y utilidades, siempre y cuando sean lícitas. Éstas no deben representar ningún tipo de conflicto de intereses (actividades financieras que compitan directamente con el negocio) ni tampoco afectar al cumplimiento de nuestros compromisos con la empresa.

Cualquier labor comercial extra que realicemos será a título personal y bajo ninguna circunstancia en representación de la Institución. Estas actividades externas a la empresa, que nos generen ingresos adicionales al sueldo, deben ser reportadas y justificadas al área de Talento Humano del Banco.

Dentro de las instalaciones

Como colaboradores, no abusaremos de la infraestructura, los recursos, ni del personal del Banco,

para realizar algún tipo de labor comercial de beneficio particular.

No permitiremos que nosotros, ni nuestros compañeros de trabajo o terceros efectúen actividades económicas dentro del horario de trabajo y de las instalaciones de la Entidad.

En asociación con otro colaborador o cliente del Banco

Los negocios extra, al ser personales, no deben tener vínculos ni con el Banco, ni con el resto de los colaboradores o clientes externos.

Por lo que no se aceptará ningún tipo de relaciones comerciales entre compañeros de trabajo; ya que ello conllevaría a problemas internos y conflictos de intereses, los cuales son completamente perjudiciales para nosotros y Banco Solidario.

Participación en Política

“Mi participación política no afectará al Banco”

Banco Solidario es una Institución de carácter apolítico que respeta nuestros derechos ciudadanos para una libre participación en los procesos democráticos, al igual que las tendencias político-partidistas que tengamos.

Así, podemos estar afiliados o ser partidarios de cualquier organización política y hacer proselitismo político, siempre y cuando nuestra contribución sea en nuestro tiempo libre y sin el uso de identificaciones o uniforme del Banco.

Si un colaborador quiere participar en procesos de representación popular, candidatizarse a alguna dignidad local, provincial o nacional, o aceptar un cargo público, debe separarse voluntariamente del Banco, para que pueda desenvolverse en el accionar político y evitar conflicto de intereses.

Tenemos el derecho de poseer nuestras propias opiniones políticas y a la vez respetar las de los demás. Por ello, no podemos presionar, ni solicitar que nuestros compañeros o clientes hagan algún tipo de contribución para apoyar a un determinado candidato o partido político.

Por otro lado, los directivos de la organización se abstendrán de intervenir en discusiones políticas controversiales; siempre lo más prudente será evitar pronunciamientos públicos sobre temas polémicos para no comprometer la imagen del Banco.

Comportamiento Financiero

“Predicar con el ejemplo en el manejo financiero”

Los problemas financieros nos traen ansiedades económicas y muchas veces desesperación por encontrar soluciones rápidas que pueden no ser las más adecuadas y que nos lleven a infringir la ley. Por ello, el Banco recomienda a sus colaboradores manejar adecuadamente sus finanzas y no incumplir en sus obligaciones financieras.

Es nuestra obligación guardar un estricto control de nuestra economía y cuidar los niveles de endeudamiento.

Préstamos entre colaboradores y con clientes

“El Banco concede los créditos, no sus colaboradores”

El tema de los préstamos entre colaboradores y de colaboradores con clientes de la Institución es considerado dentro de Banco Solidario como una Transacción financiera prohibida, aunque los “prestamistas” no cobren intereses.

No debemos, ni gozamos de la debida autorización, para conceder o pedir préstamos a los demás colaboradores, ni a los clientes del Banco. Bajo ninguna circunstancia, podemos obtener algún beneficio financiero de ellos, ya que esto generaría un conflicto de intereses.

Los préstamos a clientes y colaboradores no pueden hacerse, ni siquiera para cumplir con las metas de cobro del negocio. Debemos mantenernos completamente alejados de este tipo de actividades.

Apuestas y juegos de azar

“Los excesos en apuestas no van de la mano con nuestro trabajo”

Banco Solidario respeta la vida privada de sus colaboradores y el uso que le damos a nuestro tiempo libre. Sin embargo, el exceso en las apuestas y juegos de azar se convierte en un

comportamiento perjudicial que daña a la persona y afecta a la sociedad; la ansiedad por apostar nos puede llevar a buscar dinero de cualquier manera. Como colaborador del Banco, esto proyecta una mala imagen profesional, un manejo inapropiado de nuestras finanzas, e inclusive puede dañar la reputación institucional. Por ello, debemos evitar distracciones que pueden convertirse en hábitos destructivos.

La Institución fomenta cualquier tipo de actividades de entretenimiento sano. Estas distracciones siempre deben llevarse a cabo en forma apropiada y legal.

En el caso que se realicen juegos de azar dentro de las instalaciones del Banco, como sorteos, estos deben gozar de la debida autorización de la Gerencia General.

Corrupción

“Construyamos un país sin corrupción”

Práctica social que consiste en la violación de normas y/o abuso de posiciones de poder público/privado para satisfacer intereses particulares.

Sobornos y Pagos ilícitos

“No compramos favores”

El soborno ocurre cuando, por fuera de la Ley, un colaborador de Banco Solidario ofrece, concede, o autoriza a una persona o empresa pública o privada – o recibe de ella- algún tipo de beneficio con el fin de obtener ventajas indebidas.

Las coimas son desembolsos ilegales que no debemos dar, pedir ni recibir en nuestras relaciones con públicos claves (clientes internos o externos, proveedores, medios de comunicación y autoridades).

Por ello, el Banco no aceptará, bajo ningún concepto, estas acciones indebidas por parte de un colaborador; esto será considerado como una falta extremadamente grave y con repercusiones legales.

Es de vital importancia que todos los colaboradores comprendamos el gran valor que tiene la lucha

contra la corrupción en nuestro país. Por ello, no podemos dejar que la coima se convierta en un principio de funcionamiento en la Institución, ni en la sociedad.



CAPÍTULO

7 NUESTRO

COMPORTAMIENTO
PARA PREVENIR EL RIESGO
DE LAVADO DE ACTIVOS Y
FINANCIAMIENTO DEL
TERRORISMO, Y
FINANCIAMIENTO A
LA PROLIFERACIÓN DE
ARMAS DE DESTRUCCIÓN
MASIVA (ARLAFDT)

CAPÍTULO 7

NUESTRO COMPORTAMIENTO PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS y FINANCIAMIENTO DE DELITOS Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

“No debemos ser cómplices de este crimen que deshonra a nuestra sociedad”

El lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, se han convertido en una preocupación mundial, ya que los delincuentes intentan, cada vez con mayor sofisticación, que sea el sistema financiero el medio que facilite la consecución de sus objetivos.

Esta actividad se da cuando poseemos, administramos o utilizamos bienes y servicios que han sido mal habidos, producto de actividades como: narcotráfico, terrorismo, crimen organizado, secuestro, trata de personas, tráfico de armas, sobornos, peculado, entre otros.

Independientemente de nuestro cargo, debemos conocer, comprender y cumplir las Políticas y el Manual de prevención de lavado de Activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, reglamentos, normas y demás disposiciones sobre el tema.

A continuación, se presentan las Políticas que rigen a Banco Solidario en lo relacionado a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Estas orientan la actuación de los accionistas, miembros del directorio, ejecutivos, funcionarios y colaboradores, por lo que todos debemos aplicarlas y cumplirlas de manera efectiva:

El Banco cumplirá con lo establecido en la “Ley de Prevención, Detección, y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos” y otras leyes de carácter específico, así también como circulares y resoluciones relacionadas que establezcan los Organismos de Control, los manuales, normas y procedimientos internos del Banco.

El Banco no realizará, financiará, promoverá o apoyará cualquier tipo de actividad ilícita.

El Banco dispondrá de un funcionario, calificado por el organismo de control, cuya función es la de coordinar y vigilar el cumplimiento por parte de la Institución de las disposiciones legales, políticas, normas, procedimientos y manuales internos, así como normativas establecidas por los Organismos de Control respecto a la prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

El Banco llevará a cabo programas y acciones que desarrollen una cultura individual y una conciencia organizacional orientadas a la prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.

Todos los colaboradores se asegurarán de conocer y aplicar todas las políticas, normas, documentos de proceso y manuales emitidos por el Banco, así como las normas y regulaciones emitidas por los Organismos de Control y de darse el caso, por incumplimiento, se aplicarán las sanciones internas correspondientes.

Es responsabilidad de todos los Colaboradores conocer y aplicar de forma obligatoria el Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva y sus políticas relacionadas, el Manual de Gestión Integral de Riesgos, por sobre el cumplimiento de las metas comerciales.

Se establecerán mecanismos de control preventivos, al inicio y durante la relación comercial con clientes para evitar la vinculación de personas o para desvincular a clientes que están sindicados en delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección, y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos y Leyes relacionadas.

No se justificará el incumplimiento de normas y controles respecto a la prevención del lavado de activos, por alcanzar metas comerciales. Esto será materia de sanción.

Consideremos que el objetivo del lavador de dinero no es generar ganancias, sino legalizar el dinero obtenido de fuentes ilegales. Por ello, es nuestra obligación conocer y confirmar la licitud de los fondos de nuestros clientes, proveedores y demás colaboradores del Banco; así también, debemos controlar que se cumpla con la entrega de la documentación e información exigida por nuestra Institución y de Organismos de Control Externo.

En resumen, si se presentara cualquier tipo de actividad inusual o señales de alerta, es necesario que las reportemos al Oficial de Cumplimiento del Banco, manteniendo la debida confidencialidad del caso, incluso después de haber cesado nuestras funciones dentro de la Institución.

Las metas comerciales deben ser siempre establecidas y cumplidas en línea con los principios éticos, considerando que es primordial cumplir y hacer cumplir las normas para prevención y detección de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva. Es preferible perder un buen negocio que perder la reputación de nuestra Institución.

El no acatamiento de la ley, las políticas, normas y manual para prevenir el lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva será considerado como una falta grave, la cual nos traerá repercusiones dentro y fuera de la organización.

Las sanciones internas por inobservancias a las disposiciones vigentes sobre prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, se establecerán de acuerdo a la normativa vigente.



8

CAPÍTULO

NUES TRO

MANEJO DE LA
INFORMACIÓN

CAPÍTULO 8

NUESTRO MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Manejo de información

“La confidencialidad, integridad y transparencia es clave en el manejo de la información”

Dentro de las instituciones financieras el manejo de la información es de suma importancia. Por lo que su correcta administración es fundamental para el buen desenvolvimiento y continuidad del negocio.

El manejo de la información se basa en confidencialidad, integridad, discreción y transparencia. Todo esto es necesario, ya que la información de colaboradores, clientes, proveedores, terceros, directores y accionistas es muy valiosa, ha sido entregada o generada en un marco de confianza mutua y debe ser protegida como confidencial y restringida. Por ejemplo, las bases de datos en forma física o magnética del Banco son sensibles y reservadas.

Igualmente, como colaboradores no podremos utilizar indebidamente ni difundir información estratégica, contable y financiera, es decir que tiene una importancia crítica para el desempeño comercial y operativo del Banco (estrategias de negocio, plataformas tecnológicas desarrolladas por y para la Institución).

Por ello, en Banco Solidario no debemos permitir la divulgación, fuga o manipulación de la información; ni podemos abusar, para fines particulares, de la información privilegiada que como colaboradores poseemos. El manejo de la información se debe regir a lo definido en la Política / Norma de Seguridad de la Institución.

Confidencialidad

Banco Solidario considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus colaboradores, clientes, accionistas, directores, proveedores, socios comerciales, autoridades y medios de comunicación (públicos clave) lo constituye la apropiada protección de su información y la efectiva limitación de su uso.

La confidencialidad se aplica a toda aquella información que debe gozar de reserva y privacidad,

es decir, no es de acceso o difusión pública. Sin embargo, es perfectamente compatible con la política de transparencia institucional. Nuestra confidencialidad dependerá de los asuntos sujetos al sigilo profesional y laboral.

En este sentido, información confidencial son: contratos, marcas registradas, patentes, documentos financieros, planes de negocios, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado y financieras, datos del personal, clientes, proveedores, y otros documentos ya sean electrónicos o físicos que la organización clasifique en esta categoría. La guardaremos como si fuera propia, y bajo ninguna circunstancia será usada para casos ajenos al propósito del negocio.

Debemos abstenernos de proporcionar información sobre las operaciones y transacciones realizadas por los clientes, a cualquier persona distinta del mismo cliente, sus beneficiarios o representantes, debiendo tener presentes las normas de sigilo y reserva bancarios. Solo puede entregarse información bajo requerimiento de la autoridad competente.

Como colaboradores de Banco Solidario, independientemente del cargo, tomaremos las medidas necesarias para proteger la información confidencial de los distintos grupos de interés y acataremos las disposiciones de seguridad internamente establecidas. Así mismo es nuestra obligación comunicar a la Línea de Supervisión cualquier violación o intento de violación a las normas mencionadas.

Privacidad

El límite entre lo privado y lo público, en temas personales, se encuentra bastante definido y regulado, pero se vuelve muchas veces difuso cuando se trata del lugar de trabajo.

Banco Solidario respeta la privacidad de sus colaboradores y clientes, en especial cuando se pudiera afectar la intimidad, la vida privada o la honra de éstos. Sin embargo, no se entenderá como atentar contra la privacidad aquellas actividades de auditoría, control interno y seguridad.

Transparencia

La transparencia es la mejor herramienta para relacionarnos con todos nuestros públicos claves (colaborador, cliente, accionistas, directores, proveedores, socios comerciales, autoridades y medios de comunicación). Además, la transparencia nos ayuda a luchar contra el rumor que perjudica el clima

laboral y la productividad.

En Banco Solidario, siempre partiremos del principio que “cada cosa hecha en nuestro trabajo puede ser pública, tanto si se trata de aciertos, como de errores”.

Manejo de información a favor del cliente

“Cuidar al cliente es evitar sobre-endeudarlos”

Los colaboradores del Banco cuidarán la transparencia, calidad y veracidad de la información que se brinde al cliente. En este sentido, debemos asesorar bien a los usuarios de nuestros servicios, de tal manera que en base a la información financiera que poseemos de ellos, no los sobre-endeudemos. No vamos a darles un crédito más allá de sus capacidades de pago reales.

Ocultar información

“Ocultar información nos perjudica a todos”

Es importante no confundirnos entre confidencialidad y ocultar información; ya que la primera no quiere decir que debemos ir en contra de la transparencia en nuestro trabajo.

El sólo hecho de querer ocultar algo, ya es un mal indicio; no hay que confundir el sigilo profesional con el ocultamiento interno de los hechos. Adicionalmente, como colaboradores no debemos encubrir un mal accionar de nuestros compañeros; es igual de responsable quien comete la irregularidad, como el que no la comunica a su Línea de Supervisión, convirtiéndose en cómplice de los hechos.

Desinformación

“La desinformación o comentarios sin un sustento nos perjudican”

Toda Institución es propicia a la circulación de rumores, chismes o noticias de pasillo, tanto de fuentes internas, como de externas a la organización; los mismos suelen ser una de las herramientas de comunicación informales más utilizadas.

La mejor forma de atacarlos es mediante comunicaciones e información clara, concreta y sobre todo oportuna.

Siempre vamos a estar propensos a escuchar rumores sobre el Banco, sus colaboradores, y el

mercado, pero nuestra labor es comprobar la veracidad y fundamentos de lo escuchado, y no divulgar información que no provenga de fuentes oficiales. Con ello, evitaremos cualquier clase de errores o mal entendidos.

Los rumores hacen daño a nuestro ambiente laboral, se siembra intranquilidad y discordia y se resta productividad, lo cual perjudica al negocio. Por ello, como colaboradores nos regiremos bajo el principio de no inventar, ni divulgar chismes, rumores, apreciaciones o juicios de valor que puedan afectar el buen desenvolvimiento, la imagen e integridad del Banco y de los demás colaboradores.

El Banco tiene una política de puertas abiertas para escuchar cualquier comentario o inquietud. Debemos comunicar cualquier inquietud, tanto a nuestra Línea de Supervisión, como a Talento Humano.

Generación de respaldos

“Es necesario que generemos respaldos de nuestro trabajo, así la organización nunca se detendrá”

Como colaboradores debemos siempre crear respaldos, tanto de la información, documentos, como de los procesos que realizamos en nuestro trabajo. Esto es muy importante; así, cuando tengamos que ausentarnos de la organización, por motivo de vacaciones, permisos o algún tipo de diligencias, nuestra labor diaria podrá ser cubierta por los demás compañeros de trabajo. Mi ausencia no truncará el buen desenvolvimiento del negocio.

Siempre tendremos un amplio sentido de compañerismo y estaremos gustosos de reemplazar a otro colaborador que no esté en su puesto de trabajo por motivos justificados y con la debida autorización de la Línea de Supervisión.

Manejo de información Salarial

“La gestión salarial se basará en nuestro desempeño laboral, las condiciones del mercado y en las posibilidades del Banco”

Banco Solidario es una organización competitiva en lo relacionado a la administración salarial de sus colaboradores. Esta se basa en principios de equidad y va acorde con el promedio estipulado por el mercado. Para la organización es muy importante el desarrollo profesional y el crecimiento del colaborador velando por su bienestar económico; pero también, el salario irá en función de nuestra

contribución al buen desenvolvimiento del negocio y de nuestro desempeño laboral.

El Banco reconoce que la retribución salarial puede generar polémica, ya que hablar con la competencia y entre colaboradores nos lleva a comparar el sueldo. Esto afecta nuestro comportamiento y clima laboral, por lo que el Banco considera al salario como información confidencial, que no debe divulgarse, ni poner en conocimiento público.

Propiedad Intelectual

“Debemos reconocer y respetar los derechos de autor”

Es importante tener presente que cualquier tipo de innovación técnica, descubrimiento, diseño, material o mejora en procesos que como colaboradores hemos creado o concebido durante nuestro trabajo en la empresa es propiedad de Banco Solidario. La Institución posee los derechos exclusivos de publicar o utilizar nuestro trabajo como considere apropiado, aun habiendo salido nosotros de la Institución.

Además, debemos respetar los derechos de autor. Incurrir en copia, plagio o reproducciones no autorizadas de programas informáticos, publicaciones y trabajos digitales e impresos sin la debida autorización del creador no está permitido.

Comunicados oficiales

“Una mala comunicación nos puede traer consecuencias legales”

Existen ciertas comunicaciones oficiales realizadas bajo la autorización de la Gerencia General que deben primero ser revisadas y aprobadas por el departamento legal y áreas relacionadas.

El contenido de cualquier tipo de comunicado siempre debe estar basado en normas de respeto y cordialidad para nuestros públicos objetivos. Así, éste debe ser claro, veraz y conciso.

Los encargados de emitirlos debemos evitar exageraciones, lenguaje soez, especulación y comentarios despectivos o juicios de valor sobre otras personas y compañías. Con esto nos evitaremos contratiempos de carácter legal.

Comunicación de irregularidades

“La comunicación precisa y la información oportuna nos evitarán problemas”

Todos tenemos el deber de informar a las Líneas de Supervisión y a Talento Humano sobre actividades que vayan en contra de los fines del negocio. La comunicación rápida, veraz, oportuna y sin tergiversaciones, chismes u omisiones, sobre cualquier irregularidad, delito o falta por parte de un colaborador de Banco Solidario es parte de nuestra labor; siempre en busca del beneficio de la organización. El no comunicarla a tiempo es una falta con el Banco.

Cuanto más tiempo tardemos en poner los hechos en conocimiento de un superior, más difícil será resolver el asunto, y mayor será la responsabilidad incurrida por la falta de diligencia.

Medios de Comunicación Interna

“Sí al uso, no al abuso”

Banco Solidario ha puesto a nuestra disposición varias herramientas de comunicación interna, entre las que tenemos: Intranet, Soliapp, sistema de mensajería electrónica, correo electrónico (interno y externo), teléfono, celular, carteleras y correspondencia interna. Estas deben ser utilizadas correctamente, sin pasar del uso al abuso y siempre para fines del institucionales.

La información no debe ser destinada, compartida o reenviada por ningún medio a personas ajenas a la Institución. Estas comunicaciones deben basarse en el respeto, cordialidad, cortesía, claridad, veracidad y profesionalismo, tanto en lo que escribimos, como en lo que respondemos.

Manejo de Correspondencia interna

“La correspondencia debe ser usada con respeto”

Debemos utilizar la valija interna sólo para actividades relacionadas a nuestras labores. Este medio de intercambio de correspondencia debe ser usada correcta y adecuadamente.

El respeto a la correspondencia de los demás colaboradores del Banco es primordial. Así, no podemos abrir el correo que no es nuestro.

Sin embargo, en caso de que Auditoría lo solicite, o cuando la autoridad competente lo amerite, la organización se reservará el derecho de verificar la procedencia de dicha correspondencia.

Internet

“El Internet es una herramienta comunicacional muy eficaz, no lo mal utilizemos.”

En la era digital nuestras comunicaciones son mucho más rápidas y efectivas a través de canales electrónicos como el Internet. Es muy importante que, para evitar problemas, todos los colaboradores de Banco Solidario adquiramos el compromiso de utilizar correctamente este medio para fines de trabajo, mas no para consultas o entretenimiento personal, o asuntos que nos distraigan de nuestras responsabilidades laborales.

La utilización de Internet debe ser sólo en páginas habilitadas y seguras; si bien ésta es una herramienta de comunicación eficaz, también es un medio para la transmisión de virus informáticos dañinos para la organización.

El Banco se guarda el derecho de designar permisos de uso y también podrá monitorear, revisar, analizar y copiar los registros existentes sobre nuestra actividad registrada en Internet.

Software Base de Banco Solidario

“Los sistemas informáticos originales y dispuestos por el Banco son activos esenciales para el desenvolvimiento y continuidad del negocio.”

Es nuestra obligación el utilizar los servicios de tecnología, equipos y las aplicaciones estándar y autorizadas por la Institución para las tareas propias de la función, por lo que adicionalmente no se deberá descargar en nuestros computadores programas o sistemas ilegales o sin licencia.

En caso de presentarse inquietudes en relación a este tema debemos informar inmediatamente al Oficial de Seguridades, al Área de Riesgo Operativo y la Línea de Supervisión correspondiente.

Correo electrónico

“No debemos usar esta herramienta para asuntos ajenos al trabajo”

Las nuevas tecnologías han transformado la forma de operar y nuestras condiciones de trabajo. En este sentido, el correo electrónico ha revolucionado el mundo de las comunicaciones por su rapidez en el envío y recepción de datos. Por tal motivo, debemos usarlo bajo criterios de responsabilidad y

buen juicio, no para el envío de cadenas o asuntos ajenos al trabajo.

El correo electrónico es una herramienta de comunicación positiva, que no debe generar conflictos, desperdicio de tiempo, o una pérdida de la gestión personal entre quienes la usamos. Evitaremos copiar a colaboradores no ligados al contenido del correo electrónico. Tampoco debemos utilizarlo como un medio para polemizar nuestras diferencias de criterio, evitando así, su uso exagerado o mal uso.

Un correo electrónico puede ser impreso por su receptor o reenviado a muchas otras personas, generándose un registro permanente de la comunicación enviada y recibida. Por lo tanto, debemos tener cuidado, ya que éste puede ser difundido ampliamente, siendo responsables por su contenido. Tendremos buen juicio sobre el contenido apropiado para un correo electrónico, es decir, sin insultos, ofensas, obscenidades, y mensajes que no sean profesionales o adecuados.

Redes sociales

“Protegemos nuestro entorno de trabajo y no ponemos en peligro la imagen de la Institución”:

Una red social o comunidad virtual en Internet es un tipo de aplicación web que sirve para conectar a las personas con sus amigos y hacer nuevos amigos en el proceso.

Es un enlace de comunicación a nivel global muy útil. Por estas mismas razones -como colaboradores del Banco- y sobre la base de la lealtad al mismo, debemos ser muy respetuosos, prudentes y cautos en relación a los comentarios que emitamos sobre la institución, sus procesos, productos, beneficios, etc. Recordemos que:

- ✓ Los comentarios que hacemos a nivel personal o local pueden tener repercusión global
- ✓ El contenido (fotos, archivos, documentos) que es subido a Internet queda en la red de forma permanente y puede ser copiado por terceros para un uso no adecuado.



9

CAPÍTULO

NUESTRA

TRA

RESPONSABILIDAD
SOCIAL COMO
INSTITUCIÓN

Para Banco Solidario la Responsabilidad Social es una forma de llevar adelante el negocio, cuyo eje principal es la “Inclusión Financiera”, entendida como el acceso oportuno a productos y servicios diseñados de acuerdo a las necesidades de microempresarios y trabajadores, con acompañamiento, asesoría y educación financiera.

La Responsabilidad Social está, por lo tanto, inmersa en todo lo que hacemos y en la relación con nuestros colaboradores, nuestros clientes, nuestros socios estratégicos, las autoridades, los medios de comunicación y el público en general.

Como parte de nuestro objetivo de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes, el Banco también les ofrece productos y servicios brindados por terceros en condiciones muy favorables.

La responsabilidad social es además el fundamento de nuestra sostenibilidad empresarial. Esta Sostenibilidad está compuesta por: rentabilidad financiera, ambiental y social.

Rentabilidad Financiera

“La rentabilidad financiera es clave para alcanzar la sostenibilidad”

La rentabilidad financiera es el beneficio económico necesario para generar ganancias que perduren en el tiempo y aportar de manera sostenida, al entorno social y ambiental.

Como colaboradores tenemos el compromiso de administrar de manera eficiente los recursos que el Banco nos otorga, para el desempeño de nuestras funciones, y así contribuiremos a que sea una empresa rentable.

Rentabilidad Ambiental

“Nos comprometemos a trabajar con equilibrio entre productividad y cuidado ambiental”

Banco Solidario y todos los que lo componemos tenemos la responsabilidad de evitar que el desempeño de nuestro trabajo ocasione daños al medio ambiente. Por ello, llevaremos a cabo operaciones que protejan los recursos naturales.

Nuestro trabajo debe observar las regulaciones ambientales. Además, debemos evitar el desperdicio de recursos como agua, electricidad, papel, entre otros. La organización promueve y está abierta a ejecutar acciones encaminadas a reducir el impacto y elevar la conciencia ambiental de todos los colaboradores, tales como: reciclaje de materiales, ahorro de energía y agua y apoyo a programas específicos. Así, buscaremos satisfacer las necesidades del presente, sin comprometer a las generaciones futuras.

Rentabilidad Social

“Brindamos servicios y productos de calidad e innovadores, que generen igualdad de oportunidades”

La orientación del negocio es hacia la comunidad. Nuestro enfoque principal es promover el progreso y mejorar la calidad de vida de los ecuatorianos, a través de soluciones financieras diseñadas específicamente para grandes segmentos de la población, muchos de ellos sin previo acceso al sistema financiero.

La inclusión financiera además de otorgar crédito, incorpora a nuestros clientes a una gran cantidad de servicios que otorga la formalidad.

Adicionalmente, reconociendo que la igualdad de género es fundamental para el desarrollo de las sociedades, nos comprometemos a fomentarla, tanto con nuestros clientes internos como externos.

Donaciones

“Como individuos podemos aportar a quienes más lo necesitan”

Preocupados siempre por el país, la Institución nos incentiva a participar en diversas actividades comunitarias y de apoyo social.

Somos libres de colaborar con tiempo y recursos a organizaciones comunitarias, causas caritativas y humanitarias; siempre dejando en claro que una donación o contribución es personal, mas no en nombre de la organización. Así, cualquier actividad externa no puede interferir en nuestro desempeño laboral. Por otro lado, respetaremos a nuestros compañeros de trabajo y no los presionaremos para que contribuyan a estas causas.

MI COMPROMISO...

CÓDIGO DE CONDUCTA ÉTICA

Yo, _____ confirmo que he recibido, leído y comprendido el Código de Conducta Ética de Banco Solidario, por lo cual me comprometo a cumplir y seguir los principios del mismo, en todas mis actividades laborales y en aquellas que pueden impactar en la Imagen de la Institución.

En caso de tener alguna duda sobre su aplicación o utilización, tengo la responsabilidad de comunicarme de inmediato con la División de Recursos Humanos.

En mi calidad de colaborador de esta Institución, acepto el contenido de esta guía de comportamiento interno y de modo voluntario me sujeto a ella. Entiendo así mismo que cualquier inobservancia dará lugar a que se tomen las medidas disciplinarias de acuerdo a lo dispuesto en el Reglamento Interno del Banco.

Firma

Nombre: _____

C.I.: _____

Solidario

conmigo



www.banco-solidario.com



0990 765 765




1700 765432

[f/SolidarioEcuador](https://www.facebook.com/SolidarioEcuador)



[SolidarioEcuador](https://twitter.com/SolidarioEcuador)

 CÓDIGO DE CONDUCTA DE ÉTICA		Código:- Versión: 003
Resumen: El presente documento es una herramienta que orienta al colaborador en su comportamiento institucional.		
Fecha de Aprobación:	Junio, 2024	
Fecha de Actualización:	Noviembre, 2024	

Histórico de Cambios					
Fecha	Versión	Modificado por	Analizado por	Aprobado por	Descripción del cambio
06-24	003	Cynthia Andrade (Gerente de Talento Humano) Rocío Romero (Jefe de Consultoría) Marlon Montenegro (Técnico de Procesos)	Comité de Retribuciones	Directorio	SRP-1613 Primera versión del Código de Conducta de Ética que se incluye en el PPGS que está vigente desde el 2023 Se actualizan las secciones: 1.1 Cap I - Nuestro Comportamiento Como Institución 1.2 Cap II - Gestión del Talento Humano: Selección de Personal

					y ascensos y promociones 1.3 Cap IV - Nuestra Relación con Clientes y Proveedores 1.4 Cap IX – Nuestra Responsabilidad Social como Institución Se sustituye Recursos Humanos por Talento Humano
11-24	004	Rocío Romero (Jefe de Consultoría) Marlon Montenegro (Técnico de Procesos)	Comité de Ética	Directorio	REQ 2024-039937 Se actualiza: <ul style="list-style-type: none"> • Cap VII – Nombre de la Normativa • Pág. 13 Difusión