





Para la elaboración de este documento se generaron 699 kg de CO₂ durante la impresión y el transporte. ProCredit Holding AG & Co. KGaA generó estas emisiones sin impacto climático mediante la compra y suspensión de certificados de proyectos de protección climática reconocidos bajo el código de transacción número DE-140-615380; www.natureOffice.com.

Con certificación FSC: Este documento ha sido elaborado a partir de material reciclado al 100%.

Contenido

¿Cuál es la finalidad de nuestro Código de Conducta?	4
--	---

Parte 1: Nuestra responsabilidad – los fundamentos..... 7

Nuestra visión, misión y valores corporativos	7
Nuestros principios clave	10
De la teoría a la práctica	13
Cómo podemos pronunciarnos sin reservas	13

Parte 2: Nuestra responsabilidad en la práctica 15

Integridad personal	16
Profesionalismo	20
Responsabilidad social	30
Comunicación abierta	38
Transparencia.....	42

¿Cuál es la finalidad de nuestro Código de Conducta?

Nuestro Código de Conducta no es solo un catálogo de respuestas apropiadas ante situaciones específicas, sino que va más allá de la mera aplicación de normas y estándares predefinidos. Se fundamenta en los principios clave de lo que constituye la *res publica* ProCredit y los traduce a la realidad diaria y a un entorno en el que nuestros empleados toman decisiones continuamente. La *res publica* ProCredit está basada en el principio fundamental de la dignidad humana. Está construida sobre un fuerte sentimiento de respeto mutuo y responsabilidad personal, combinados con un compromiso a largo plazo con la visión de la institución. Estos principios clave forman juntos la «brújula ética» con la que deben medirse continuamente el comportamiento y las acciones dentro y fuera de la empresa.

Como es natural, el Código de Conducta es aplicable a todos los empleados del grupo sin excepciones; es decir, a todos los empleados de los bancos ProCredit en todos los países en los que operamos, de ProCredit Holding, de las academias en Fürth y las regionales, de Quipu y de la institución de reporte en Macedonia. Esto también es aplicable a todas las entidades y personas empleadas por ProCredit y a todos los proveedores de servicios externos que utilicen la propiedad de ProCredit o que comparezcan en nombre de ProCredit (como abogados, consultores externos, etc.).

El Código de Conducta es un documento jurídicamente vinculante y una parte integral del contrato de trabajo. La infracción de cualquiera de las disposiciones del Código de Conducta podrá conllevar una acción disciplinaria que puede incluir el despido del banco o de otra institución del grupo. Como empleados deberíamos entender y adherirnos plenamente a los principios definidos por el presente Código de Conducta, y se espera de nosotros que participemos en un diálogo continuo acerca de su aplicación. Se nos exige a todos que nos familiaricemos de manera autónoma y exhaustiva con las disposiciones del Código de Conducta; y contamos con numerosas oportunidades para estudiar con más detalle el Código de Conducta: durante las capacitaciones, durante las discusiones regulares con nuestros colegas y supervisores, y en las Academias ProCredit. Además de estas sesiones de discusión organizadas, se nos anima a que utilicemos el Código como texto de referencia, consultándolo cada vez que sintamos incertidumbre a la hora de actuar en una situación concreta.

Dada la naturaleza descentralizada de nuestra organización, el Código de Conducta es de particular importancia, puesto que refleja lo que ProCredit busca en sus empleados y exige de ellos. Se espera de nosotros que cumplamos con el Código de Conducta no solo porque es un documento vinculante o porque este tipo de documentos se han convertido en una parte fundamental del «gobierno corporativo» que los accionistas esperan ver en la mayoría de organizaciones, sino por una razón más importante: porque compartimos los valores, misión y visión del grupo, y entendemos el compromiso y la responsabilidad que caracterizan a ProCredit como grupo bancario orientado al desarrollo. El enfoque de ProCredit ante su personal tiene precisamente por objeto ayudar a cada empleado a ser consciente de los valores del grupo, entenderlos y compartirlos. Esta ayuda comienza

durante el riguroso proceso de selección (sobre todo, durante el taller introductorio y el programa de aprendizaje bancario) y continúa como parte integral del proceso de evaluación del personal. Los gerentes deberían ejemplificar los estándares más altos de conducta y de comportamiento ético. Si interpretan el Código de Conducta de manera laxa, ellos mismos darán, inmediatamente, un mal ejemplo para sus equipos y socavarán la reputación y confianza ganada por ProCredit.

Asimismo, se espera que, en caso de duda, los empleados compartan activamente sus preocupaciones con la institución a través del canal adecuado. No se tolerará ninguna forma de represalia contra un empleado que, de buena fe, informe de una preocupación o que participe en una investigación relacionada con una posible infracción del Código de Conducta. Las preguntas generales que puedan surgir acerca del Código de Conducta pueden ser abordadas a través de una serie de canales (gerencia, Auditoría Interna, Recursos Humanos, unidad Legal, unidad de Cumplimiento, etc.) y los empleados deben sentirse libres de utilizar cualquiera de ellos dentro de sus instituciones o, a nivel de grupo, a través de ProCredit Holding.

Parte 1: Nuestra responsabilidad – los fundamentos

Nuestra visión, misión y valores corporativos

Como grupo bancario comercial orientado al desarrollo, necesitamos evaluar constantemente la relevancia de nuestras acciones con respecto a lo que entendemos por desarrollo. Nuestra noción de desarrollo es más amplia que el concepto tradicional del crecimiento económico; está más bien relacionada con un sentido más amplio de la responsabilidad para con las sociedades en las que operamos. En lugar de promover el mero crecimiento económico, nuestra definición de desarrollo está relacionada con el fomento de la democracia y la libertad de expresión, del respeto por nuestros congéneres, de justicia social, de concientización ecológica y comportamientos éticos. Para poder poner en práctica plenamente este concepto de desarrollo, en ProCredit debemos evaluar continuamente nuestras acciones y decisiones, no solo ante las perspectivas de rentabilidad o las necesidades de los clientes, sino también y sobre todo ante el impacto que tendrán en la sociedad y el entorno que nos rodea. No debemos permitir que nada, ni siquiera una ganancia significativa, nos aleje de nuestro objetivo principal que es minimizar el impacto negativo que nuestras decisiones empresariales pueden tener en el medioambiente.

Profundamente arraigado en el principio de la dignidad humana, nuestro concepto de desarrollo implica (y exige) la aplicación de principios éticos muy estrictos que nos imponemos voluntariamente. Estos principios forman el núcleo de nuestra misión y de nuestros valores corporativos, pero solo pueden prosperar si se transmiten, entienden y comparten con eficacia entre todos los empleados.

Todos los bancos ProCredit cuentan con la siguiente declaración de principios:

Banco ProCredit es un banco comercial orientado al desarrollo. Ofrecemos un servicio de excelente calidad a las pequeñas y medianas empresas y a clientes privados interesados en ahorrar. En nuestras operaciones nos adherimos a una serie de principios esenciales: valoramos la transparencia en la comunicación con nuestros clientes, no promovemos el crédito al consumo, nos esforzamos por reducir al mínimo nuestra huella ecológica, y prestamos servicios basados tanto en el entendimiento de la situación de cada cliente en particular, como en un análisis financiero sólido.

En nuestras operaciones con clientes empresariales nos orientamos principalmente a las pequeñas y medianas empresas, porque estamos convencidos de que son estas las que generan empleo y contribuyen significativamente a las economías en las que operan. Buscamos promover una cultura de ahorro y de responsabilidad financiera ofreciendo servicios de depósito sencillos y accesibles, además de otros servicios bancarios, y dedicando numerosos recursos a la educación financiera.

Si bien nuestros accionistas buscan obtener una rentabilidad sostenible de su inversión a largo plazo, su objetivo no es obtener el máximo beneficio a corto plazo. Invertimos fuertemente en el desarrollo y la capacitación de nuestro personal, a fin de crear un ambiente de trabajo abierto y eficiente, y de ofrecer a nuestros clientes un servicio atento y competente.



Nuestros valores corporativos proporcionan el marco para nuestra ética empresarial:

Integridad y compromiso personal: es necesario que todos los empleados muestren honestidad absoluta en todo momento. Todo incumplimiento de este principio se aborda rápida y rigurosamente.

Altos estándares profesionales: asumimos personalmente la responsabilidad sobre la calidad de nuestro trabajo y aspiramos siempre a crecer como profesionales.

Responsabilidad social: como grupo bancario orientado al desarrollo, nuestro objetivo es actuar en beneficio de la sociedad en general, no solo pasivamente (evitando actos perjudiciales para la sociedad) sino también activamente (participando en acciones que tengan un impacto positivo en el bienestar de la sociedad y del medioambiente).

Cultura de comunicación abierta: nos comunicamos entre nosotros de manera abierta, justa y constructiva. Abordamos los conflictos en el trabajo de manera profesional colaborando para encontrar soluciones comunes.

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

Nuestra declaración de principios y valores corporativos reflejan un fuerte sentimiento de responsabilidad social y ambiental, y nuestra disposición a actuar de manera ética y sostenible en tres ámbitos:

- (1) En el ámbito económico: en todas las economías en las que operamos prestamos apoyo a las pequeñas y medianas empresas (pymes), porque creemos que este tipo de empresas fomenta el crecimiento económico y genera y mantiene puestos de trabajo, de modo que contribuye de esta manera a la estabilidad.
- (2) En el ámbito social: no somos solo un banco y una persona jurídica, sino también un empleador justo que forma parte de la comunidad. Pagamos nuestros impuestos y cumplimos todos los requisitos jurídicos, sobre todo en lo referente a la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, y contribuimos al desarrollo de estándares responsables y transparentes en los mercados en los que operamos. Asimismo, apoyando a las pymes y, de esta manera, la estabilidad económica, también contribuimos indirectamente a una sociedad civil estable con mecanismos democráticos.
- (3) En el ámbito medioambiental: nuestras operaciones y las de nuestros clientes tienen, inevitablemente, un impacto en el medioambiente en el que vivimos. Contamos con una estrategia ecológica exhaustiva y ambiciosa tanto para nuestras actividades internas como externas que, entre otras cosas, alienta a nuestros clientes a invertir en medidas ecológicas. De esta manera, nos hemos comprometido a reducir nuestra huella ecológica y la de nuestros clientes para minimizar su impacto negativo en generaciones futuras.

Teniendo en cuenta que el entorno externo en el que nos encontramos es uno de cambio constante, la «brújula ética» del grupo ProCredit, que se ve reflejada en nuestra declaración de principios y en nuestros valores corporativos, ha sido siempre extremadamente útil a

la hora de medir la adecuación de nuestras políticas y acciones como grupo; nos ayuda a mantenernos en el camino adecuado. Esto es incluso más relevante en épocas de cambios estructurales, en las que algunos de nosotros puedan sentirse perdidos o inseguros acerca del futuro. En momentos así es esencial explicar, compartir y discutir la naturaleza y dirección de esta brújula para asegurarnos de que son conscientes de que estamos siguiendo un camino coherente, basado en unos sólidos fundamentos éticos y de desarrollo. Esto también es el objetivo del presente Código de Conducta.

Nuestros principios clave

Un código de conducta es un documento jurídicamente vinculante que exige un cumplimiento pleno y constante. El cumplimiento del marco jurídico local y de las normas internas es de suma importancia para la sostenibilidad y el funcionamiento de cualquier organización y el grupo ProCredit no es una excepción. El Código de Conducta es una parte del contrato de trabajo y todo incumplimiento de sus disposiciones puede conllevar una acción disciplinaria e incluso el despido.

Asimismo, todos estamos obligados a cumplir de manera «activa» con el Código de Conducta; dicho de otro modo, deberíamos tomárnoslo en serio y actuar según sus principios. Por tanto, se espera de nosotros que analicemos cada situación por separado y apliquemos los principios clave y valores corporativos del grupo, en lugar de cumplir las normas ciegamente. Esto no solo requiere un profundo entendimiento de los valores y la misión del grupo, sino también la voluntad y capacidad para analizar y evaluar «qué es lo correcto» (y no solo «cómo hacer lo correcto»). En otras palabras, nuestro Código de Conducta no es simplemente una lista de normas, sino una herramienta que nos obliga a pensar.

En el grupo ProCredit estamos convencidos de que la mejor manera de garantizar un comportamiento ético en consonancia con nuestra orientación al desarrollo es tener empleados responsables. Esto exige el fomento de un diálogo abierto y constructivo dentro de la institución y, por parte de los empleados, una verdadera apreciación de este estimulante entorno de trabajo y un deseo de contribuir activamente a la *res publica* y, a su vez, al éxito del grupo.

ProCredit espera mucho de sus empleados. Se espera de todos los empleados que respeten el **principio fundamental de la dignidad humana** y que, por tanto, eviten toda forma de discriminación basada en etnia, sexo, religión, origen, orientación sexual, etc. Este es un imperativo categórico de los valores ProCredit y no es negociable.

Directamente vinculado con este respeto fundamental por la dignidad humana, se espera que todos los empleados intenten entablar **relaciones entre iguales** con sus compañeros, clientes y terceros; o sea, relaciones entre iguales gobernadas por el respeto mutuo. Esto exige una comunicación directa, abierta y transparente, a diferencia de una comunicación manipuladora que hace uso de información parcial que tiene como objetivo influir en los compañeros, clientes y socios para que actúen de una manera determinada. También debemos asegurarnos de que los acuerdos que formalicen nuestros empleados estén basados en

información completa, transparente y entendible, y a su vez en objetivos claros, es decir en un razonamiento sólido. Esto es exactamente lo que da valor y solidez a un «contrato» entre las distintas partes. Este enfoque no es solo clave en nuestra política de contratación, sino que también es la manera en la que establecemos relaciones con nuestros clientes.

Además, se espera un fuerte sentimiento de **responsabilidad personal** por parte de todos los empleados. La responsabilidad personal comienza reconociendo que cada uno de nosotros tiene la libertad de decidir la línea de acción o la forma de actuar que tomaremos, sea cual sea el contexto. Por consiguiente, afirmaciones como «no tengo otra opción» o «tengo que hacer lo que me dicen» están fuera de lugar en nuestro entorno laboral. Asimismo, deberíamos estar dispuestos a tomar decisiones de manera proactiva y ser capaces de ello, lo cual nos exige que compartamos información, experiencias, ideas, preocupaciones o dudas sin previa solicitud. Todo ello va acompañado de un fuerte **sentimiento de propiedad** por el cual los empleados se sienten responsables de (1) sus tareas, (2) la calidad de su trabajo y (3) el beneficio que su trabajo aporta a la institución, incluso si está muy por encima del ámbito inmediato de la descripción del puesto del empleado. Esto significa tener una cierta concepción del «bien común» y de lo que es mejor para la *res publica* en lugar de limitarse a la formulación exacta de una descripción de trabajo dada o de esconderse detrás de otros. Esto también implica reconocer y priorizar las necesidades de la institución, en lugar de actuar por intereses personales propios. Para los gerentes, la relevancia radica en aspirar a contribuir al desarrollo de los miembros de su equipo en aras de la institución y no solo para el éxito inmediato de este. La responsabilidad personal y el sentido de la propiedad pueden fusionarse en un «contrato social» por el que el empleado y la institución acuerdan objetivos comunes. La conversación anual con el personal institucional entre los representantes de la alta gerencia y cada uno de los empleados ofrece una oportunidad para reafirmar y documentar sus expectativas recíprocas en referencia a este contrato social.

ProCredit también espera un **compromiso a largo plazo** por parte de sus empleados en lugar de un comportamiento oportunista guiado por el interés propio y la voluntad de cambiar de empresa tan pronto como tengan la impresión de que ProCredit no les está ayudando a alcanzar sus objetivos profesionales. Este compromiso a largo plazo comporta un afán constante por desarrollarse profesional y personalmente, y por invertir el tiempo y energía necesarios. Asimismo, este compromiso requiere una actitud sensata dirigida a los intereses de la institución, al «bien común», aun cuando este vaya en contra de nuestros intereses personales a corto plazo.

Estos cinco principios clave forman nuestra «brújula ética» con la que los empleados y gerentes deben evaluar sus acciones y decisiones diarias.

El grupo ProCredit ofrece un entorno propicio para dichas expectativas y está abierto a dudas o preocupaciones acerca del Código de Conducta o de la forma en la que se aplica.

Nuestros cinco principios clave:

Principio fundamental de la
dignidad humana
.....

Relaciones entre iguales
.....

Responsabilidad personal
.....

Sentido de la responsabilidad
.....

Compromiso a largo plazo

En los últimos años, el grupo ProCredit también ha redefinido su propia escala para establecer una estructura organizativa con un tamaño razonable en la que cada empleado individual es conocido personal y profesionalmente (a diferencia de una organización en constante crecimiento donde los valores y la identidad van diluyéndose poco a poco). El modesto tamaño de nuestros equipos, la organización jerárquica horizontal y la frecuente interacción entre equipos, ya sea en la red de oficinas o en casa matriz, facilitan la comunicación.

La sólida base para apreciar y entender al grupo ProCredit se construye gracias a una fuerte cultura de debate que se practica en los bancos y se refuerza en las academias, así como a una inversión significativa en la selección y capacitación de los empleados.

Los criterios de evaluación, utilizados durante el proceso de contratación y el Programa de Aprendizaje Bancario de seis meses de duración, por el que han de pasar todos los empleados nuevos, han sido escogidos para garantizar la satisfacción de nuestras expectativas. Esta «orientación hacia las personas» es también un pilar central del proceso de evaluación del personal, que implica charlas de retroalimentación regulares con supervisores directos y conversaciones anuales con la alta gerencia. Estas charlas son la ocasión perfecta para evaluar nuestra comprensión de la visión, los valores y los principios de ProCredit y para asegurarse de que las expectativas de los empleados estén en consonancia con las de los gerentes y de la institución.

En este contexto, es la responsabilidad de todos los empleados de ProCredit asegurarse de que el Código de Conducta sea entendido y puesto en práctica, y de que se pronuncien siempre que piensen que no se está cumpliendo con él. El grupo ProCredit ofrece un entorno laboral abierto y transparente, por lo que nadie puede alegar que no existen canales de comunicación adecuados, como excusa para no informar o tomar medidas cuando observen comportamientos ilegítimos, fraudulentos o poco éticos.

De la teoría a la práctica

Lo que esperamos de los empleados de ProCredit	Lo que esperamos, adicionalmente, de los gerentes de ProCredit
Asegúrate de que estás familiarizado con el Código de Conducta y de que compartes los valores y expectativas que este representa.	Ayuda a los miembros de tu equipo a entender el Código de Conducta y su importancia debatiéndolo, dando aclaraciones y verificando que ha sido entendido adecuadamente.
Actúa siempre de manera consecuente con el Código de Conducta, con los valores y misión del grupo ProCredit, con las políticas del grupo y con la legislación vigente.	Actúa como ejemplo y presta apoyo a los miembros de tu equipo. Crea un entorno propicio, respetuoso e inclusivo. Escucha sus preocupaciones cuando las planteen, anima a los miembros de tu equipo a decir lo que piensan, y asegúrate de que los empleados que se pronuncien reciban un tratamiento justo y sin represalias.
Plantea tus inquietudes y dudas si notas algún incumplimiento del Código de Conducta.	Trata a todos los miembros del equipo de manera consecuente.
Colabora plenamente cuando respondas como parte de una investigación o auditoría.	Promueve la concientización y el entendimiento entre el personal acerca de la importancia de colaborar plenamente cuando se es parte de una investigación o auditoría.

Cómo podemos pronunciarnos sin reservas

Cada uno de nosotros tiene la responsabilidad de pronunciarse sin reservas si ve o sospecha comportamientos ilegítimos, fraudulentos o poco éticos. Hay varias opciones que nos permiten hacer preguntas y plantear inquietudes referentes a nuestro Código de Conducta.

Toda institución ProCredit cuenta con un entorno de trabajo que permite a los empleados dirigirse directamente a su jefe inmediato o a otro gerente, miembro de las funciones de apoyo como RR. HH., auditoría interna, control interno o cumplimiento, o a cualquier miembro del comité gerencial. Los empleados también pueden plantear sus inquietudes a través de los canales de comunicación definidos internamente como las direcciones de correo electrónico específicas para este fin y los cuadros de reporte en la intranet/Internet. Estos canales se describen en las normas y procedimientos internos relacionados con las «denuncias internas» (*whistleblowing*).

Para más información, véase la sección *Hablar claro* (página 41).

Para resolver dudas relacionadas con nuestro Código de Conducta, se anima a los empleados de todas las instituciones ProCredit a acercarse a un representante de ProCredit Holding o a enviar un correo electrónico a la siguiente dirección: ourcode@procredit-holding.com

Parte 2: Nuestra responsabilidad en la práctica

Esta parte describe cómo los principios clave deben ponerse en práctica en nuestro comportamiento diario. Desarrolla nuestros cinco valores corporativos esenciales orientándonos acerca de cómo ejercer nuestra responsabilidad personal en ciertas situaciones. Muchas de las situaciones que solemos afrontar han sido abordadas, pero no todas. Puesto que el Código de Conducta no puede abarcar todas las situaciones posibles, todos deberemos utilizar nuestro sentido común y plantear cualquier preocupación o duda que nos surja.

Ya que no todo problema o situación tiene una solución clara, la «brújula ética» es extremadamente importante a la hora de formarse un juicio y tomar las decisiones adecuadas. En cualquier caso, se espera de nuestros empleados que compartan sus dudas y preocupaciones con sus colegas de manera proactiva y responsable.

Integridad personal

- Honestidad e integridad
- Tratamiento justo e imparcial independientemente de las diferencias
- Sin discriminación ni acoso
- Fomento de la diversidad

Profesionalismo

- Responsabilidad personal
- Conocimiento de las políticas y exactitud de la información
- Control interno
- Respeto por la propiedad de la empresa
- Uso del nombre ProCredit
- Información confidencial
- Actividades externas
- Corrupción y fraude

Responsabilidad social

- Relaciones con los clientes: prácticas empresariales éticas, sin discriminación
- Medidas contra el lavado de dinero y procedimientos «conoce a tu cliente»
- Concientización medioambiental

Comunicación abierta

- Comunicación interna y externa
- Conflictos de intereses
- Hablar claro

Transparencia

- Condiciones de negocio claras
- Estructuras transparentes de RR. HH.





INTEGRIDAD PERSONAL

*Actuar de acuerdo con nuestros valores – sin discrepancias
entre los actos y los valores =*

Integridad personal

Nuestras expectativas...

- **Honestidad e integridad:** se espera que todos los empleados se adhieran a los más altos estándares de conducta a la hora de tratar a sus compañeros, clientes y al público en general.
- **Tratamiento justo e imparcial:** todos los clientes y empleados tienen derecho a un tratamiento justo e imparcial, independientemente de su raza, color, género, idioma, convicción política o religiosa, origen o cultura nacional, estado civil, orientación sexual o discapacidad.
- **Sin discriminación ni acoso:** el grupo tiene una tolerancia cero ante este tipo de comportamientos y está comprometido a tomar medidas si fuera necesario para prevenir y resolver incidentes de acoso o discriminación.
- **Fomento de la diversidad:** como grupo operativo durante muchos años en distintos países y formado por personas con distintos y complejos orígenes culturales e históricos, la aceptación de la diversidad cultural se ha convertido en un hecho, que se basa, especialmente, en el reconocimiento de que cada individuo merece ser respetado como ser humano. Más allá de la mera aceptación, debemos reconocer activamente y aprovechar al máximo los distintos orígenes educativos y profesionales. También se espera que promovamos la diversidad de opiniones, la libertad de expresión y las distintas maneras de pensar.

...en la práctica:

- Entre otros, los comportamientos prohibidos por este código son los siguientes: comportamientos verbales o físicos que denigran a otras personas o muestran hostilidad o aversión hacia ellas a causa de su raza, religión, edad, color de piel, sexo, origen nacional o antepasados, orientación sexual, expresión de género o identidad, discapacidad, etc. Algunos ejemplos específicos de conductas prohibidas son, entre otros, los siguientes: comentarios despectivos, bromas, difamaciones, estereotipos negativos, amenazas, intimidación, actos hostiles, y denigración o expresiones hostiles por escrito o gráficos publicados o distribuidos en el lugar de trabajo.
- Las decisiones en cuanto al personal deberán basarse únicamente en sus méritos. Deberíamos evitar toda parcialidad causada por cualquier tipo de discriminación o de amistad antigua o actual.
- Si un empleado está trabajando de manera inadecuada o negligente, los compañeros deberán abordar el problema en lugar de esconderlo.
- Está estrictamente prohibido estar bajo la influencia de medicamentos recetados, sustancias reguladas o alcohol o de estar en posesión de estas, venderlas o consumirlas en los edificios o instalaciones de la empresa o durante el horario laboral.

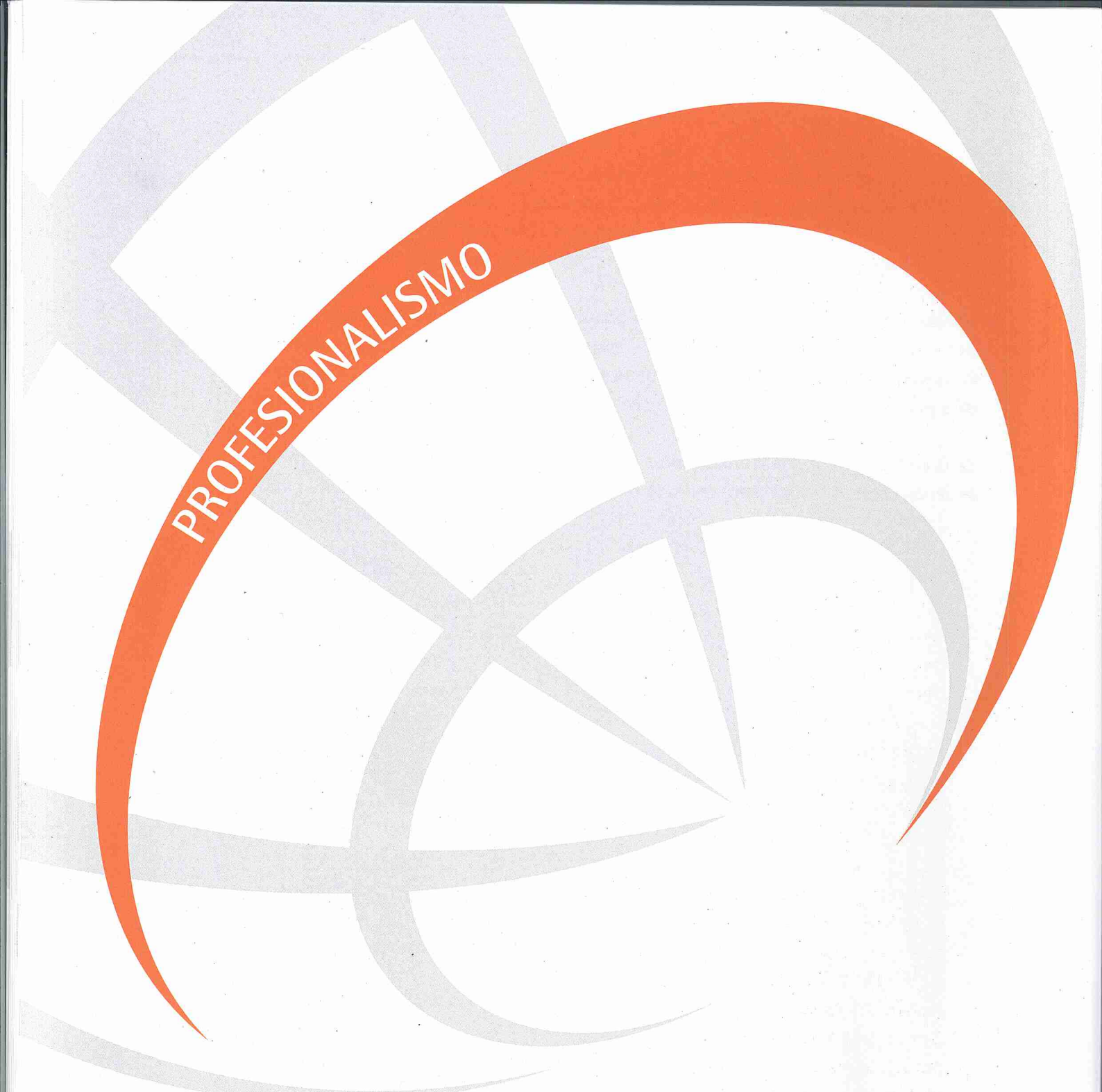
Honestidad e integridad
.....

Tratamiento justo e imparcial inde-
pendientemente de las diferencias
.....

Sin discriminación ni acoso
.....

Fomento de la diversidad

- El entorno laboral debería estar libre de acoso. Además del acoso directo, toda persona que aliente a otra persona, la instruya o le permita ser partícipe en el acoso de otra también está contraviniendo este principio.
- El entorno laboral debería estar libre de cualquier forma de trato preferente por parte de los gerentes o compañeros.
- Los gerentes no deberían emplear su puesto para inducir comportamientos indeseables o para eludir políticas o procedimientos.
 - Deberán abordarse aquellas situaciones en las que los empleados se comportan de manera distinta cuando tratan con sus gerentes y cuando tratan con sus compañeros.
 - Deberíamos ser abiertos y estar dispuestos a debatir de manera constructiva cualquier idea, punto de vista, pensamiento o propuesta, incluso si difiere de nuestras ideas u opiniones personales.



PROFESIONALISMO

*Sentirnos responsables de la calidad de nuestro
trabajo y aspirar a crecer profesionalmente =*

Profesionalismo

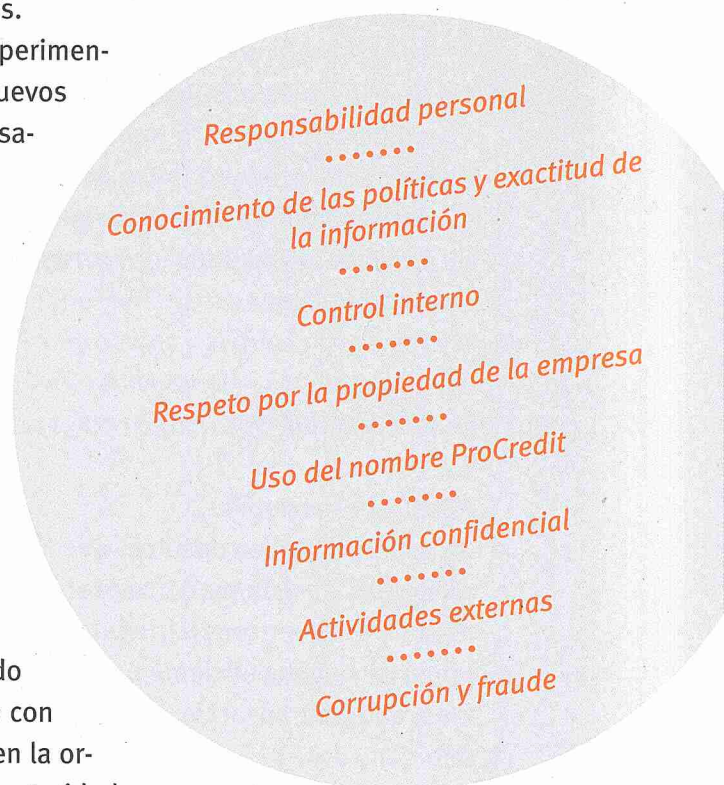
Sentido de la responsabilidad personal ante tareas y proyectos

Nuestras expectativas...

Se espera que nos importen los resultados finales de los proyectos y tareas en los que participamos, independientemente de quién sea la persona responsable del proyecto en última instancia. No deberíamos simplemente realizar nuestras tareas tal como figuran en las descripciones de nuestros puestos de trabajo y esperar que los demás también realicen las suyas; en su lugar, deberíamos tener un interés activo en los proyectos y tareas de la institución e intentar contribuir en todo lo posible.

...en la práctica:

- Nuestra responsabilidad no acaba al «transferir» una tarea a otro colega (la actitud «les he enviado un correo electrónico» no es suficiente) sino que deberíamos incluir un seguimiento regular y proactivo si no recibiésemos respuesta después de un periodo de tiempo razonable.
- Somos responsables tanto de la calidad como de los resultados de nuestro trabajo; pero, en caso de conflicto entre los dos, deberemos hablar con nuestro supervisor para asegurarnos de que logramos el equilibrio adecuado. En otras palabras, la presión para lograr ciertos resultados no puede convertirse en una excusa para sacrificar la calidad del trabajo o la manera en que se consiguen dichos resultados.
- Los empleados y gerentes apoyan las decisiones tomadas por la institución, sobre todo en su comunicación con clientes y compañeros, incluso si en un principio no estuvieron de acuerdo con la decisión o se declararon a favor de una alternativa. No es suficiente transmitir una decisión y decir que fue tomada por «ellos» o por «la institución».
- Se espera de nosotros que compartamos nuestro conocimiento, mejores prácticas y experiencias con otros compañeros.
- Es la responsabilidad de todos los empleados (experimentados y nuevos) asegurarnos de que los colegas nuevos se integren con éxito y reciban la formación necesaria para su nuevo puesto.
- Somos responsables de dar retroalimentación proactivamente acerca de los procesos o problemas organizativos que puedan ayudar a mejorar el funcionamiento de la institución.
- Se espera que asumamos responsabilidad plena de nuestros deberes y no deberemos delegar dicha responsabilidad a otros empleados, ni siquiera a un supervisor. Dicho de otra forma, las excusas de tipo «mi supervisor me pidió que lo hiciera» o «siempre lo hemos hecho así» no son explicaciones suficientes para justificar un comportamiento inaceptable. Todo acto ilegal o poco ético no puede ser justificado con la excusa de que fue una orden de otra persona en la organización, incluso si dicha persona tuviese más autoridad.



- Delegar una tarea significa conferir autoridad a otras personas para que la realicen. Sin embargo, esto no significa que uno se absuelve de la responsabilidad que tiene para con dicha tarea. En su lugar, la responsabilidad es compartida entre la persona que delega la tarea y la persona a la que se confiere la autoridad para realizarla.

Conocimiento de las políticas y normas del grupo, exactitud de la información

Nuestras expectativas...

Los bancos ProCredit fomentan activamente el cumplimiento de las políticas y procedimientos internos, así como de las leyes y reglamentos aplicables. Se espera de todos que sepamos, entendamos y apliquemos plenamente las políticas y normas del grupo correspondientes a nuestras áreas de responsabilidad y que aspiremos a proporcionar información correcta, completa y a tiempo a nuestros compañeros o clientes y que nos aseguremos de que nuestras habilidades y competencias estén al día con el desarrollo y los eventos que hayan podido tener lugar en el grupo y en los mercados. Debemos ponernos al día con regularidad en cuanto a las políticas y procedimientos por iniciativa propia (por medio de la autocapacitación).

...en la práctica:

- Debemos verificar con regularidad las versiones más recientes de los reglamentos internos, incluidas las normas y políticas, que son relevantes a nuestras áreas de responsabilidad y preguntar si surgiese alguna duda.
- Debemos ser conscientes de la lógica que subyace a estas normativas internas (p.ej., en lo referente a la protección del cliente, cumplimiento con reglamentos externos, prevención del fraude, etc.). No es suficiente decir a un cliente o a un tercero que «simplemente es el procedimiento».
- Se espera de nosotros que verifiquemos la exactitud de los datos o de la información utilizada en nuestro trabajo, así como aquella información producida como resultado de nuestro trabajo.
- No debemos falsificar información, ya sea de manera oral o por escrito.
- No deberán ocultarse los errores, sino que estos deben ser divulgados en su totalidad y corregidos.

Control interno

Nuestras expectativas...

Se espera de todos nosotros que cumplamos activamente con nuestras responsabilidades referentes al sistema de control interno, puesto que constituye un mecanismo clave a la hora de evitar errores e irregularidades en los procedimientos. Es importante que el grupo tenga un sistema eficiente para garantizar que las cuentas y los registros sean exactos y fiables, que las transacciones se autoricen adecuadamente y que los activos se salvaguarden debidamente.

...en la práctica:

- El control dual es obligatorio para todas las transacciones de naturaleza confidencial. No se permite que los empleados verifiquen la exactitud de las operaciones que ellos mismos han realizado.
- La verificación de las operaciones significa asegurarse de que sean correctas y firmarlas aprobándolas como controlador.
- No deben compartirse nunca las contraseñas, ni siquiera de manera temporal ni en caso de ausencia. Protege tu contraseña de que pueda ser vista por los demás. Tampoco debería darse la situación en la que las contraseñas se comparten de manera «pasiva»: si te roban la contraseña porque alguien puede verla mientras la tecleas, eres tú el responsable de las operaciones que se lleven a cabo por medio de tu contraseña robada. En caso de operaciones fraudulentas, tú asumirías la responsabilidad.
- Los documentos y mensajes (en cualquiera de sus formas) deben estar firmados por su autor.
- Las modificaciones en los documentos deben ser firmadas por el autor de la modificación.
- La firma de un documento implica la aceptación plena de la responsabilidad del contenido y las consecuencias de dicho documento. Cuando firmamos la confirmación anual del Código de Conducta significa que hemos leído detenidamente el Código de Conducta y que somos conscientes de las consecuencias que implica no respetarlo.
- Se espera que informemos si notamos que ciertos procesos no están cubiertos adecuadamente con controles internos y deberemos sugerir mejoras, ya sea para cubrir más exhaustivamente dichos procesos o para revisar los controles en caso de que el proceso haya cambiado.

Propiedad de la empresa*Nuestras expectativas...*

Se espera que protejamos y preservemos la propiedad de la empresa y que la utilicemos únicamente para el fin para el que está destinada. La propiedad de la empresa abarca lo siguiente: propiedad tangible e intangible, efectivo, propiedad de los clientes, registros de clientes, registros de empleados y solicitantes, software propietario, estudios y materiales de marketing, herramientas de comunicación y todos los mensajes y archivos generados o manejados por dichas herramientas. Las instituciones ProCredit cumplen las restricciones aplicables acerca del uso de materiales propietarios protegidos o con copyright, incluido el software.

También se espera de nosotros que utilicemos los recursos de la empresa de manera consciente en cuanto a los costos que suponen. Esto es aplicable especialmente a los gastos de viaje (hoteles, taxis, restaurantes, etc.).

...en la práctica:

- Todo acto de vandalismo, manipulación, eliminación desautorizada de las instalaciones de la empresa, equipos o muebles o daños a estos tendrá como consecuencia una acción disciplinaria. Lo mismo es aplicable a la propiedad y activos de los clientes.
- Se espera de todos nosotros que contribuyamos al mantenimiento de un entorno laboral limpio y que seamos responsables de asegurarnos de que los escritorios, mesas, archivos y todas las áreas de trabajo colindantes estén tan ordenadas como sea posible en todo momento, tanto en las áreas operativas (*back-office*) como comerciales (*front-office*).
- El uso de los vehículos de la empresa está limitado a las necesidades laborales. La mayoría de los vehículos de la empresa ya tienen GPS, lo cual permite monitorear todos los viajes que realizan.
- Si un empleado infringe las restricciones de copyright o licencia y ProCredit se ve obligado a abonar un pago a un titular de copyright o a incurrir en otros gastos como resultado de dicha infracción, se podrá exigir que el empleado responsable reembolse a la institución los gastos en los que se ha incurrido y el empleado puede verse afectado por una medida disciplinaria.
- Durante nuestra relación profesional con ProCredit, podremos crear, originar, concebir, descubrir, diseñar, desarrollar o producir obras que pueden llevar aparejados derechos de propiedad intelectual. Todos los derechos de propiedad intelectual en cuanto a obras producidas durante el curso de nuestro empleo con ProCredit deberán pertenecer a la empresa, no solo durante nuestro periodo de trabajo para la empresa, sino también después de este.
- La empresa proporciona varias herramientas de comunicación electrónica (teléfonos fijos y celulares, computadores personales, lápices o memorias USB, correo electrónico, acceso a Internet, etc.) a los empleados para realizar operaciones empresariales, y debemos utilizarlas de acuerdo con las normas y reglamentos internos de la institución. Estas herramientas y los archivos y mensajes generados en dichas herramientas o transmitidos por estas están sujetos al monitoreo por parte de la institución. ProCredit se reserva el derecho a monitorear todo el uso de las herramientas de comunicación electrónica y a acceder y divulgar el contenido de los mensajes de los empleados, incluidos los archivos adjuntos, que pueden servir como prueba o evidencia en varios procesos que incluyen medidas disciplinarias si fuera necesario. Los correos electrónicos pueden ser monitoreados por cualquier razón, incluso en casos en los que parezca que el uso de estos sistemas infringe la ley penal o civil, viola la política de ProCredit o pueda tener un efecto adverso en la institución o en sus empleados. Los siguientes son, entre otros, ejemplos de estas prácticas: correos electrónicos que contengan connotaciones sexuales u otras bromas inapropiadas u ofensivas; cartas en cadena; descargas, copias o envíos de información confidencial a una parte desautorizada; uso personal excesivo o desautorizado que infrinja la política de la empresa; u otros usos que puedan ser perjudiciales. Al usar las herramientas de comunicación de la empresa, damos nuestro consentimiento a la interceptación y divulgación de todos los archivos electrónicos almacenados y renunciamos en su totalidad a todo derecho de confidencialidad en este contexto.

- Las herramientas de comunicación electrónica deberían utilizarse principalmente para la transmisión de información relacionada con la empresa. El uso personal de estas herramientas puede tener lugar de manera ocasional y debe obtener la debida aprobación. Por ejemplo, se recomienda no utilizar los equipos de la empresa para llevar a cabo llamadas personales. Si dichas llamadas son absolutamente necesarias, deberán ser de corta duración y, si fuera posible, programadas durante los descansos. Si se incurriese en gastos adicionales debido al uso personal, el empleado en cuestión deberá reembolsar dichos costos.
- No debemos utilizar las herramientas de comunicación electrónica de la empresa para el lucro personal (p.ej., para regentar un negocio) o para actividades ilegales o criminales. Todo incumplimiento de este principio será abordado por la institución de acuerdo con las normas internas y las leyes aplicables.
- No debemos desempeñar trabajos privados durante el horario laboral de ProCredit. Durante este tiempo, se espera que dediquemos toda nuestra atención, habilidades y competencias exclusivamente a realizar las tareas que se nos han encomendado en la empresa.
- Cuando utilicemos las herramientas de comunicación no deberemos intentar burlar los controles de acceso o de gestión normales.

Uso del nombre ProCredit

Nuestras expectativas...

Se espera que protejamos el nombre y la reputación de ProCredit. Lo anterior se aplica incluso después de que finalice nuestro empleo con el grupo ProCredit. El uso del nombre y del logotipo está limitado a las instituciones autorizadas y está sujeto a un acuerdo de licencia formal. El órgano de autorización del uso del logotipo es el departamento legal de ProCredit Holding junto con el departamento de Marketing del Grupo. La autoridad de aprobación del uso del logotipo en un país en particular la asume la persona a cargo de marketing en cada institución ProCredit. Esto es aplicable a todos los usos internos y externos. Los detalles acerca del uso del logotipo quedan definidos en el Manual de Diseño Corporativo. Los acuerdos para las publicaciones de marca compartida o *co-branding* deberán documentarse por escrito. Es por ello que los empleados no están autorizados a usar el logotipo en un contexto sin autorización y deberíamos reportar todo abuso cometido por terceros a la unidad Legal de nuestra institución. La unidad Legal evaluará y coordinará las posibles medidas con el licenciatario, ProCredit Holding. Se espera que seamos conscientes del riesgo de publicar comentarios o de participar en discusiones en redes sociales o en otros sitios en Internet, y que nos abstengamos de participar en discusiones y de publicar comentarios en calidad de empleados y en discusiones sobre ProCredit y su posicionamiento en el sector bancario en general, salvo que lo contrario sea autorizado por la gerencia.

...en la práctica:

- Debemos ser conscientes de que también fuera del banco o de la oficina se nos puede considerar empleados de ProCredit. ProCredit no acepta el argumento de «lo que hago con mi tiempo libre es asunto mío» y considera la expresión de toda actitud que sea contraria a nuestros valores como potencialmente perjudicial para la reputación de la institución.
- No debemos olvidar que cuando manejamos un vehículo con la marca ProCredit e infringimos las leyes de tráfico (p.ej., excediendo el límite de velocidad, no respetando a los peatones, o pasando en rojo) o cuando nos comportamos de manera irrespetuosa (p.ej., escuchando música muy alta con las ventanas abiertas), repercutimos negativamente en la reputación de ProCredit.
- Las publicaciones y comentarios en las redes sociales no son anónimos y pueden repercutir de manera negativa en la reputación de ProCredit.
- El establecimiento de grupos de usuarios en las redes sociales utilizando el nombre de la empresa o su logotipo está sujeto a la previa aprobación formal por parte de la gerencia.
- Solo los empleados que hayan sido autorizados podrán hablar con los medios de comunicación.
- Asegúrate de que tienes la autorización adecuada de la gerencia o de la persona encargada de Marketing/Mercadeo si te han invitado a presentar a ProCredit en un evento externo.
- Solo los empleados autorizados (p.ej., la unidad de Marketing) pueden crear documentos con el logotipo, o enviarlo a terceros.

Información confidencial*Nuestras expectativas...*

Las instituciones ProCredit protegen toda la información confidencial de clientes y empleados del acceso desautorizado y divulgación. Al realizar nuestro trabajo, es posible que tengamos acceso a información que no está disponible generalmente al público o que se considera confidencial. Esta información puede estar relacionada con clientes, proveedores, empleados u otros terceros. Es imperativo que no hablemos de esta información con nadie fuera de la institución o con otros empleados que no tienen por qué saberlo, salvo que así lo autorice el supervisor. No debemos utilizar dicha información para fines que no sean los específicos de la empresa.

...en la práctica:

- La información confidencial no debe abandonar los edificios e instalaciones de la empresa. Las únicas excepciones son las siguientes:
 - (1) cuando se haga una visita a un cliente para el análisis del negocio o monitoreo, pero solo de acuerdo con las políticas y procedimientos internos del banco
 - (2) cuando un empleado necesite trabajar con información fuera de la oficina, pero solo si es en beneficio del banco y si se ha obtenido previa aprobación por escrito de un supervisor

(3) cuando la información sea requerida por una corte u otra institución pública con derecho a exigir una divulgación de este tipo; pero, incluso en estos casos, la divulgación está sujeta a la coordinación interna previa con la gerencia

En todos los demás casos, la divulgación de información confidencial está sujeta a la aprobación previa por escrito por parte de un miembro de la gerencia. En estos casos debemos tomar los pasos necesarios para asegurarnos de que ningún tercero pueda obtener acceso a la información.

- No debemos enviar información a nuestro correo electrónico privado, ni siquiera para poder trabajar desde casa o fuera de la oficina.
- No debemos intercambiar información confidencial relacionada con el trabajo con empleados del banco autorizados en entornos públicos (aeropuertos, cafeterías, restaurantes, etc.) puesto que la comunicación en dichos lugares siempre entraña el riesgo de que un tercero intercepte dicha información.
- No debemos compartir información del banco con familiares, conocidos, incluidos antiguos empleados, directa o indirectamente.
- Si alguien solicita información, siempre debemos asegurarnos de que identifiquemos a la persona que la solicite. Si la información confidencial de un cliente debe ser transmitida a un tercero (excepto cuando haya sido solicitada por la policía u otra autoridad pública), debemos obtener el permiso del cliente o la previa aprobación de un miembro de la gerencia. Esto deberá hacerse a través de la unidad Legal o de acuerdo con las políticas y procedimientos internos de la institución.
- Toda divulgación de la estrategia de negocio de ProCredit, datos de los clientes, datos confidenciales o prácticas o divulgación de políticas, procedimientos y normas a personas fuera de la organización o a personas desautorizadas dentro de la organización puede ser considerada un incumplimiento de la confidencialidad y puede conllevar medidas disciplinarias, incluido el despido.
- Cuando abandonemos nuestra zona de trabajo al finalizar el día o durante el día, deberemos asegurarnos de que no dejamos al alcance de los demás ningún tipo de información confidencial. Los documentos deben guardarse bajo llave y las computadoras deben apagarse o protegerse con una contraseña. Deberemos adherirnos a la política de escritorio limpio. Incluso durante las conversaciones con los clientes, toda la información confidencial en la computadora debe mantenerse fuera de su campo de visión. Además, este tipo de documentos no debe dejarse en los vehículos, puesto que podrían ser vistos desde fuera y robados.
- No debemos utilizar lápices o memorias USB salvo que la institución nos autorice expresamente para ello, y únicamente de acuerdo con las políticas y procedimientos internos de esta. Los lápices o memorias USB, tal como los documentos, deben guardarse bajo llave o protegerse con una contraseña.
- Debemos obtener autorización expresa antes de acceder a datos confidenciales o de duplicar, copiar o diseminar dichos datos, ya sea por correo electrónico, mediante lápices o memorias USB, celulares, fotografías u otros medio electrónicos (incluidas notas de voz o grabaciones). Todo incumplimiento de esta norma puede tener como resultado una medida disciplinaria, incluido el despido.

- Nuestro deber de no divulgar información confidencial se mantiene en vigor incluso después de la finalización de nuestro periodo de empleo con ProCredit.
- La eliminación de documentos impresos u otros datos que contengan información confidencial debe hacerse de manera que se prevenga que los usuarios desautorizados puedan acceder a los datos.

Actividades externas

Nuestras expectativas...

Como empleados de ProCredit, nuestras actividades fuera de la institución no deberán perjudicar su reputación, ni interferir con nuestros deberes en el trabajo. No podremos participar en política ni estar involucrados en la enseñanza o en empresas privadas sin la previa aprobación de un miembro de la gerencia.

...en la práctica:

- Antes de llevar a cabo cualquier actividad externa remunerada o no remunerada (enseñanza, política, negocio privado), debes buscar la aprobación de tu supervisor y la gerencia del banco.
- Los empleados nuevos, actuales y los participantes en el Programa de Aprendizaje Bancario deben informar a ProCredit de sus actividades externas.
- Las actividades políticas públicas están permitidas siempre y cuando la independencia de ProCredit, desde una perspectiva política, no se vea comprometida. No debes participar en actividades políticas mientras estés trabajando o en las instalaciones o edificios de la empresa. Tu asociación con ProCredit no debe publicarse en conexión con ninguna actividad política.
- No está permitido postularse para un cargo político y/o solicitar o aceptar contribuciones monetarias en nombre de un candidato político, partido u organización.
- Debemos evitar situaciones en las que nuestros comentarios y opiniones puedan considerarse puntos de vista de ProCredit. Por ejemplo, si nos piden nuestra opinión como «expertos», debemos enfatizar que es nuestro punto de vista personal y al firmar documentos relacionados con actividades externas, no debemos indicar el puesto que ocupamos en ProCredit.

Prevención de la corrupción y del fraude

Nuestras expectativas...

No toleramos el cohecho ni la corrupción en ninguna de sus formas. ProCredit no tolerará ningún comportamiento por el que los empleados se enriquezcan a sí mismos o a personas de sus círculos íntimos de manera inadecuada e ilegítima, o por el que los empleados induzcan a otros a hacerlo, abusando de sus puestos de trabajo. Operamos en países con niveles relativamente altos de informalidad y de tolerancia ante la corrupción, en combinación con niveles relativamente bajos de experiencia con bancos, y fuertes redes sociales que operan al margen de las instituciones públicas y privadas. El fraude y la corrupción son un riesgo verdadero que debemos abordar de la manera más estricta, no solo cumpliendo con las leyes anticorrupción y contra el cohecho que puedan existir, sino también contando con un sistema robusto para gestionar este riesgo y con un personal altamente competente y concientizado.

...en la práctica:

- No aceptamos sobornos de nuestros clientes, o de candidatos que buscan empleo. Los empleados o afiliados que reciban remuneración de clientes o terceros serán despedidos inmediatamente y, si fuera adecuado, se tomarán medidas legales contra ellos. Los clientes o proveedores que se involucren en dichas prácticas dejarán de ser considerados socios potenciales.
- Está estrictamente prohibido utilizar un puesto de confianza a fin de obtener beneficios personales (p.ej., favoreciendo a un proveedor, consiguiendo la aprobación de un préstamo a una parte vinculada, etc.).
- No ofrecemos ni aceptamos sobornos, comisiones clandestinas¹ u otra forma de pagos cuestionables, incluidos los pagos de facilitación de ningún tipo, por parte de proveedores o de funcionarios gubernamentales.
- Respetamos plenamente la libertad de prensa, por lo que no pagamos a los periodistas para que modifiquen sus mensajes al público.
- Mantenemos un registro contable preciso y registramos todos los pagos con la mayor honestidad.
- Desempeñamos nuestras actividades con un procedimiento exhaustivo de debida diligencia para con nuestros clientes, socios y proveedores. Por ejemplo, no deberán seleccionarse los proveedores de la institución basándose en relaciones personales.
- Nos abstenemos de establecer relaciones empresariales cuando se sabe que la otra parte está involucrada en fraude y/o corrupción.

¹ Se define como un porcentaje de los ingresos pagado a una persona con influencias por haber conseguido hacer posibles dichos ingresos, o un descuento proporcionado (en secreto) por el vendedor al comprador por haber facilitado la compra.

An abstract graphic featuring several overlapping circles in light gray. A thick, dark green arc curves across the upper left portion of the image, containing the text 'RESPONSABILIDAD SOCIAL' in white, uppercase letters.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

*Intentar tener un impacto positivo en la sociedad y el
medioambiente a través de nuestras relaciones con
clientes, empleados y socios comerciales =*

Responsabilidad social

Relaciones con los clientes

Nuestras expectativas...

Queremos establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes ofreciéndoles asesoramiento sólido y bien fundamentado basado en información detallada y relevante para que puedan tomar la decisión más adecuada en cuanto a sus necesidades financieras. También queremos asegurarnos de que nuestros clientes respeten nuestras prácticas empresariales éticas y que compartan en una medida razonable los valores del grupo ProCredit. No fomentamos los préstamos al consumo pero sí promovemos activamente los ahorros.

...en la práctica:

- Antes de ofrecer préstamos a nuestros clientes, evaluamos su situación económica y financiera, su potencial de negocio y su capacidad de pago, a fin de evitar el sobreendeudamiento y prestar los servicios financieros adecuados para ayudar a los clientes a crecer como negocios sostenibles. Nos aseguramos de que nuestros clientes entiendan nuestras decisiones.
- Nos comprometemos a tratar a todos nuestros clientes con respeto e imparcialidad, independientemente de su origen, color de piel, idioma, sexo, orientación sexual o creencias religiosas.
- Es aceptable decir NO a un cliente potencial. No se prestan servicios a empresas o individuos si se sospecha que utilizan formas de trabajo inseguras, perjudiciales para el medioambiente o moralmente inaceptables; en particular, si recurren al trabajo infantil. Excluimos a todos los clientes que puedan estar participando en actividades enumeradas en la lista de exclusión (véase p. 36), independientemente de los ingresos potenciales que puedan haberse generado para el banco.
- Se ha introducido una lista de exclusión exhaustiva en todas las instituciones ProCredit y los bancos no prestan servicios ni se dedican a actividades de negocio con empresas y clientes cuyas actividades sean anti-sociales, perjudiciales para el medioambiente o moralmente perjudiciales o peligrosas, no cumplan con la legislación de seguridad y salud, o tengan un impacto negativo en la comunidad.

Relaciones con los clientes:
prácticas empresariales
éticas, sin discriminación
.....
Medidas contra el lavado
de dinero y procedimientos
«conoce a tu cliente»
.....
Concientización
medioambiental

Prevención del Lavado de Dinero y Activos

Nuestras expectativas...

Nos tomamos muy en serio la lucha contra el lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo. ProCredit no tolera ninguna actividad fraudulenta ni comportamientos cuestionables por parte de sus clientes, sus propios empleados, sus proveedores de servicios o sus suministradores. Es la responsabilidad de cada uno de los empleados contribuir a garantizar

un cumplimiento pleno con las políticas contra el lavado de dinero de la institución y con todos los requerimientos relativos al lavado de dinero y al financiamiento del terrorismo. A este fin, cada uno de nosotros deberá reportar inmediatamente al Oficial de AML de la institución o al Oficial de AML del Grupo todas las actividades sospechosas que se observen en el trabajo. Esto también es aplicable a toda información acerca de la posible involucración de clientes, personal o partes vinculadas en actividades sospechosas que puedas observar fuera del trabajo.

...en la práctica:

- Los bancos ProCredit no mantienen cuentas anónimas ni cuentas bajo nombres obviamente ficticios.
- El principio «conoce a tu cliente» es un principio básico que subyace a nuestras operaciones bancarias. Emprendemos medidas de debida diligencia como la verificación de la identidad de nuestros clientes cuando entablamos las relaciones con los clientes, cuando llevamos a cabo transacciones individuales y cuando hay sospechas de la veracidad o exactitud de los datos identificativos obtenidos previamente del cliente.
- Cualquier información relevante acerca de un abuso potencial o real de los servicios de ProCredit debe ser compartida con el Oficial de AML de la institución o con el Oficial de AML del Grupo, independientemente de la fuente de esta información.
- Se deberá prestar una atención especial a la identificación de los beneficiarios finales, incluso si no se tiene constancia de ellos por escrito o en persona en nuestra relación de negocio con los clientes.
- Intentamos establecer relaciones a largo plazo con nuestros clientes y aspiramos a reconocer la emergencia de prácticas de negocio cuestionables en una fase temprana.
- Se espera que prestemos una atención especial a las transacciones complejas, inusuales o de gran tamaño, así como a los patrones inusuales de transacciones, que parecen no tener un fin económico o propósito legítimo fácilmente identificable. Debe examinarse el contexto de dichas transacciones y los hallazgos deben ser presentados por escrito a las autoridades relevantes.

Básicamente, es necesario considerar, desde la perspectiva de la experiencia general y profesional, si una circunstancia es inusual o sospechosa y si puede indicar la posibilidad de lavado de dinero o financiamiento del terrorismo. Las siguientes «pistas» pueden contribuir a reforzar una sospecha, pero la lista no es en ningún caso exhaustiva:

- La actividad comercial declarada por el cliente no existe.
- La línea de negocio no parece concordar con el cliente o sus circunstancias financieras aparentes (los volúmenes de dinero que pasan por la cuenta son totalmente inconsistentes con los supuestos ingresos o profesión del cliente).
- El cliente ha cesado todo contacto con el personal de ProCredit sin razón aparente.
- El cliente desea permanecer anónimo y parece intentar ocultar su verdadera identidad.
- El cliente utiliza una estructura empresarial que es particularmente inusual, inadecuada o inverosímil para la actividad comercial declarada.

- El cliente se beneficia a menudo de paraísos fiscales, en los que la compañía está registrada parcial o completamente, o los beneficiarios finales tienen su base en estos, o con regularidad el destino u origen de las transacciones financieras está ubicado en estas jurisdicciones.
- Hay dudas acerca de la autenticidad de los documentos (esto puede ser aplicable a falsificaciones completas o a documentos originales manipulados).
- El cliente retira una solicitud cuando el banco hace más preguntas o solicita información adicional acerca de las actividades comerciales.
- El cliente cambia o corrige datos acerca de su identidad o de la identidad de los beneficiarios finales, o acerca de los métodos de pago, más de una vez sin razón aparente.
- Los negocios del cliente con el banco son atípicos o no tienen sentido económico.
- Un cliente paga un préstamo por completo tras un periodo de tiempo corto, mucho antes de la fecha de vencimiento acordada sin ofrecer una explicación plausible.
- La garantía para un préstamo de tamaño considerable consiste únicamente en depósitos a la vista.
- Un cliente tiene dificultades al explicar las razones que justifican transacciones sospechosas o cambios repentinos en los planes de inversión.
- El cliente actúa como «fachada» para un tercero sin identificar que «lleva las riendas» de la relación comercial. (No obstante, debemos tener en cuenta que algunos de nuestros bancos pueden mantener legítimamente cuentas de garantía).

Estas son solo algunas de las señales que pueden indicar que está ocurriendo algo inadecuado. Otras circunstancias y peculiaridades también pueden y deberían conllevar un escrutinio crítico de la relación comercial.

Concientización medioambiental

Nuestras expectativas...

Se espera de cada uno de los empleados que apoyen los esfuerzos de ProCredit para proteger el medioambiente y reducir nuestra huella ecológica preservando recursos y promoviendo medidas que combatan el cambio climático. Por tanto, se espera de todos nosotros que nos adhiramos y que participemos activamente a la implementación del Sistema de Gestión Ambiental (SGA), un enfoque de tres niveles diseñado para mejorar el desempeño ambiental interno y externo de la institución. El SGA abarca tres pilares relacionados con (i) el desempeño ambiental interno, (ii) la gestión del riesgo ambiental y social del otorgamiento de préstamos y (iii) el fomento de inversiones en eficiencia energética y tecnologías de energía renovable, así como para proyectos con un impacto ambiental positivo. Los aspectos medioambientales que se derivan de este sistema están integrados en la mayor medida posible en todos los procesos y documentos operacionales de los bancos ProCredit.

...en la práctica:

- Se espera de nosotros que contribuyamos a los esfuerzos de la gestión ambiental interna para preservar los recursos y reducir las emisiones monitoreando el uso de energía, papel, agua y residuos, apoyando la implementación de medidas técnicas y comportándonos de manera consciente cuando hagamos uso de dichos recursos.
- Los bancos ProCredit seleccionan cuidadosamente a sus suministradores, así como a sus socios empresariales y proveedores de servicios, y han integrado aspectos ambientales claros a los criterios de los que disponen a la hora de seleccionar a dichos terceros.
- Los bancos ProCredit no financian a negocios que aplican condiciones laborales objetables o inaceptables moral o socialmente, ni a aquellos con prácticas perjudiciales o peligrosas para la salud y seguridad, ni a aquellas empresas que repercutan de manera negativa en la comunidad. Los bancos examinan las actividades existentes y financiadas recientemente de sus clientes para comprobar que no han repercutido de manera negativa en el medioambiente y los alientan a tomar medidas correctoras o mitigantes para reducir o eliminar dichos impactos negativos. Este análisis y charlas con el cliente acerca de los resultados y del posible impacto del comportamiento del cliente son de una importancia clave en la relación con el cliente.
- Cada inversión por parte de un cliente es abordada y analizada a fin de determinar si tiene un fin «verde», y cada empleado deberá proporcionar a los clientes información adecuada acerca de las posibilidades de invertir en eficiencia energética y tecnologías de energía renovable o proyectos con un impacto ambiental positivo, a fin de fomentar la conservación de la energía y los recursos, la protección ambiental y el uso sostenible de los recursos.

Lista de exclusión a diciembre de 2014

No se deberá establecer o mantener una relación empresarial con clientes involucrados en cualquiera de las siguientes actividades:

Condiciones laborales y prácticas poco éticas:

- a) Producción o actividades que impliquen formas perjudiciales o explotadoras de trabajo forzoso/ trabajo infantil perjudicial¹, prácticas discriminatorias o prácticas que impiden a los empleados el ejercicio legal de sus derechos de asociación y negociación colectiva
- b) Producción o comercio de narcóticos²
- c) Producción o comercio de armas (incluidas armas de caza) y municiones³
- d) Juegos de azar (incluido el juego en línea), casinos y empresas similares⁴
- e) Prestación de servicios de pago en Internet y dinero electrónico
- f) Prostitución y cualquier negocio cuya actividad principal esté relacionada con la pornografía

Actividades dañinas para el medioambiente, la salud y la seguridad:

- g) Producción o comercio o uso de fibras de amianto libres o sin ligar o productos que contengan amianto⁵
- h) Producción o comercio de productos que contengan bifenilo policlorado⁶
- i) Producción o comercio en productos farmacéuticos, pesticidas/herbicidas y otras sustancias tóxicas sometidas a programas internacionales de eliminación progresiva o a prohibición⁷
- j) Producción o comercio de materiales radioactivos (incluidos el almacenamiento y tratamiento de residuos radioactivos), negocios o actividades relacionadas con la industria nuclear o los materiales nucleares⁸
- k) Pesca con redes de enmalle de deriva en entornos marinos usando redes de más de 2,5 km de longitud
- l) Transporte de petróleo u otras sustancias tóxicas en buques cisterna que no cumplen con los requisitos de la Organización Marítima Internacional (IMO)⁹
- m) Actividades que conlleven la introducción de organismos modificados genéticamente en el medioambiente natural, sin la respectiva autorización de la autoridad competente o donde la autoridad relevante se haya declarado como libre de OMG¹⁰
- n) Actividades en áreas protegidas por ley nacional o convenciones internacionales, territorios adyacentes o situados aguas arriba, yacimientos de interés científico, hábitats de especies raras o en peligro de extinción y bosques primarios o antiguos de importancia ecológica¹¹
- o) Comercio de animales o productos de especies amenazadas de flora y fauna regulados por CITES¹²
- p) Movimientos transfronterizos de residuos prohibidos por las leyes internacionales¹³
- q) Construcción de (mini) presas hidroeléctricas sin evaluación apropiada del impacto medioambiental
- r) Producción o comercio de sustancias que agotan la capa de ozono sometidas a programas internacionales de eliminación progresiva¹⁴
- s) Operaciones comerciales de tala forestal o compra de equipo de corte de madera para su uso en regiones selváticas tropicales húmedas; producción o comercio de madera u otros productos forestales diferentes a los provenientes de bosques administrados de manera sostenible¹⁵
- t) Explotación de minas de diamantes y comercialización de diamantes cuando el país de operación no esté acogido al Acuerdo Kimberley (KPCS, por sus siglas en inglés, «Sistema de Certificación del Proceso de Kimberley») u otro acuerdo internacional similar sobre actividades de extracción de recursos
- u) Minería subterránea para extraer metales, carbón, esquisto bituminoso y otros minerales
- v) Elaboración de carbón vegetal utilizando métodos distintos al método de retorta (uso de contenedores de metal sellados)

Impacto negativo en la comunidad:

- w) Producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada ilegal por las leyes (o sea, leyes nacionales) del país correspondiente o las normativas o convenciones internacionales, incluyendo sin límite la legislación o convenciones relativas a la protección de los recursos de biodiversidad¹⁶ o el patrimonio cultural

- x) Actividades en territorios, territorios adyacentes o aguas arriba de terrenos ocupados por pueblos indígenas y/o grupos vulnerables, como tierras y ríos utilizados para actividades de subsistencia como pasto de ganado, la caza y la pesca
- y) Actividades que pueden repercutir adversamente en yacimientos de importancia cultural o arqueológica
- z) Actividades que conlleven reasentamientos de población involuntarios

Los clientes involucrados en las siguientes actividades no deberán ser financiados:

- Producción o comercio a gran escala de bebidas alcohólicas (excepto cerveza y vino)¹⁷
- Producción o comercio a gran escala de tabaco¹⁸

- 1 Esto incluye cualquier actividad vinculada a la trata de personas. «Trabajo forzoso» significa todo trabajo o servicio no realizado voluntariamente que se obliga a hacer a una persona bajo amenazas de violencia o castigo. El «trabajo infantil dañino» es el empleo de niños económicamente explotador o probablemente peligroso, o que impida la educación del niño o que sea perjudicial para la salud del niño o su desarrollo físico, mental, espiritual, moral o social. Para más información consúltese: IFC (véase la Declaración Conjunta de Política sobre Trabajo Forzoso y Trabajo Infantil Dañino de IFC y MIGA); la Declaración de Principios Fundamentales y Derechos del Trabajo de la OIT, y los principios consagrados en las siguientes convenciones: Convenciones OIT 29 y 105 (trabajo forzoso y trabajo en condiciones de servidumbre), 87 (libertad de asociación), 98 (derecho a la negociación colectiva), 100 y 111 (discriminación); 138 (edad mínima); 182 (peores formas de trabajo infantil); Declaración Universal de los Derechos Humanos.
- 2 El término «narcóticos» hace referencia a todas las drogas y sustancias psicotrópicas ilegales, tanto naturales como sintéticas. Para más información, consúltese la Convención Única de 1961 sobre Estupefacientes, así como la Lista Amarilla de la Junta Internacional de Control de Narcóticos (INCB).
- 3 Las empresas de seguridad que compran armas pequeñas y sus municiones para uso propio y sin intención de revenderlas quedan excluidas de esta disposición.
- 4 Esta disposición excluye las loterías benéficas que invierten sus ganancias exclusivamente en actividades benéficas para el beneficio del público, así como aquellas personas o entidades que reciben menos del 25% de sus ingresos ofreciendo juegos de azar.
- 5 Esto no es de aplicación a las chapas de cemento con amianto ligado en que el contenido de amianto sea inferior al 20%.
- 6 Bifenilos policlorados: grupo de productos químicos altamente tóxicos que se suelen encontrar en transformadores eléctricos rellenos de aceite, capacitadores y cajas de cambios de los años 1950-1985.
- 7 Puede obtenerse una lista de productos sometidos a eliminación gradual o a prohibición a través de la IFC o del BERD. Los documentos de referencia incluyen el Reglamento de la UE (CEE) nº 2455/92 referente a la exportación e importación de determinados productos químicos peligrosos, versión actualizada; la lista consolidada de productos de la ONU cuyo consumo y/o venta están sometidos a prohibición, ha sido retirados, severamente restringidos o no aprobados por los gobiernos; Convención sobre los procedimientos de consentimiento previo para ciertos productos químicos y pesticidas peligrosos en el comercio internacional (Convención de Rotterdam); Convención de Estocolmo sobre contaminantes persistentes orgánicos; Clasificación de la OMS de pesticidas por nocividad.
- 8 Esto no es aplicable a la compra de equipo médico, equipos de control de calidad (medición) y cualquier otro equipo donde la fuente radioactiva es mínima y/o está cubierta adecuadamente.
- 9 Incluye: buques cisterna que no tienen todos los certificados requeridos MARPOL SOLAS (incluyendo, sin limitación, el cumplimiento del código IGS), buques cisterna en la lista negra de la Unión Europea o prohibidos por el Memorandum de Acuerdo de París sobre el Control del Estado de Puertos (MA de París), y buques cisterna cuya eliminación gradual ha sido prevista según las regulaciones 13G y 13H de Anexo I de MARPOL. No está permitido usar ningún buque cisterna de casco simple de más de 25 años de antigüedad.
- 10 Para los países de operación del BERD: las actividades que supongan la emisión de OMG en el medioambiente natural deben ser remitidas al BERD y comparadas con los requerimientos de desempeño aplicables.
- 11 Los documentos principales de referencia son las Directrices IUCN sobre Áreas Protegidas.
- 12 CITES: Convención sobre Comercio Internacional de Especies de Fauna y Flora Silvestre en Peligro. Se puede obtener una lista CITES de las especies listadas de IFC o el BERD. Para más información sobre las especies que figuran en la lista, visite <http://www.cites.org> o acceda a la base de datos de especies CITES en <http://www.cites.org/eng/resources/species.html>
- 13 Los documentos de referencia son: El reglamento (CE) nº 1013/2006 de 14 de junio de 2006 sobre el traslado de residuos; la Decisión C (2001)107/Final del Consejo de la OCDE relativa a la revisión de la Decisión C (92)39/Final sobre el control de movimientos transfronterizos de residuos destinados a operaciones de recuperación; Convención de Basilea de 22 de marzo de 1989 sobre control de movimientos transfronterizos de residuos peligrosos y su eliminación. Para más información y una guía simplificada sobre la Convención de Basilea, se recomienda visitar: <https://www.basel.int>
- 14 Sustancias que perjudican la capa de ozono (ODS): compuestos químicos que reaccionan con el ozono estratosférico y lo perjudican, dando como resultado los conocidos «agujeros de ozono». Las listas del protocolo de ODS de Montreal y sus objetivos de reducción y fechas de eliminación gradual. La lista de compuestos químicos regulados por el Protocolo de Montreal, que incluye aerosoles, refrigerantes, agentes para la fabricación de espuma, disolventes y agentes de protección antiincendios, junto con detalles de los países firmantes y fechas de eliminación gradual, está disponible en IFC y BERD.
- 15 Los bosques administrados de manera sostenible deben obtener un certificado de organismos nacionales e internacionales (si fuera posible) o deberían ser administrados de acuerdo con la política del banco en lo referente al financiamiento de actividades de explotación de la madera.
- 16 Entre las convenciones internacionales de la biodiversidad se encuentran, sin restricciones: La Convención sobre la conservación de especies migratorias de animales silvestres (Convención de Bonn); la Convención de Humedales de Importancia internacional, especialmente el hábitat de las aves acuáticas (Convención de Ramsar); la Convención sobre la conservación de la vida silvestre europea y los hábitats naturales (Convención de Berna); la Convención del Patrimonio Mundial, la Convención de la Diversidad Biológica.
- 17 Esto no es de aplicación a clientes/empresas que no están dedicados fundamentalmente a estas actividades. «No estar dedicados fundamentalmente» significa que la actividad en cuestión es secundaria dentro de las operaciones primordiales del cliente. Se pueden hacer excepciones con la aprobación de IFC.
- 18 Véase la nota a pie de página nº 17.



COMUNICACIÓN ABIERTA

Intercambiar información de manera plena, justa y constructiva entre los compañeros y con los clientes, y abordar los conflictos profesionalmente =

Comunicación abierta

Comunicación interna y externa

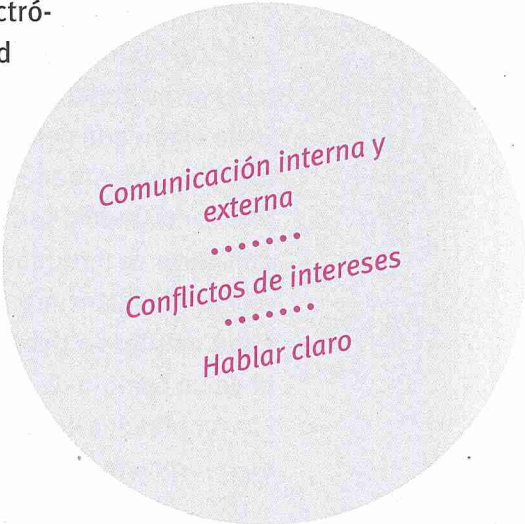
Nuestras expectativas...

Se espera de todos nosotros que nos comuniquemos plena, justa y profesionalmente con nuestros clientes y entre nosotros. Se espera que los empleados y gerentes fomenten un entorno de trabajo en el que la comunicación abierta sea simplemente una realidad. La comunicación abierta no solo es útil a la hora de crear un ambiente laboral constructivo, sino que es clave para que la institución alcance sus objetivos de manera efectiva y eficiente.

Toda comunicación, ya sea oral o escrita, debe realizarse de manera profesional y debe adherirse a los estándares éticos de ProCredit. Lo que decimos, escribimos y hacemos debe reflejar un entendimiento claro de los valores éticos y expectativas de la empresa, y debe demostrar buen juicio personal. Esto significa que debemos ser claros, sinceros, precisos y respetuosos.

...en la práctica:

- Aspiramos a prestar un servicio de calidad a nuestros clientes prestando atención a sus necesidades y proporcionándoles una imagen clara y completa de nuestra estrategia como socio bancario. Como parte de nuestro rol como asesor, también compartimos con los clientes los resultados de nuestro análisis.
- Los gerentes de ProCredit se comprometen a cumplir con una «política de puertas abiertas», por la cual se alienta a los empleados a hacer una visita siempre que sientan la necesidad de hacer preguntas o sugerencias, abordar problemas o preocupaciones con la gerencia. Si se percibe que un empleado está compartiendo información de manera selectiva, de manera calculada o si no está compartiendo la información con los colegas que lo necesitan, se abordará la cuestión de manera específica.
- Los gerentes y supervisores de ProCredit realizan charlas regulares con los miembros de sus equipos quienes, a su vez, aceptan la retroalimentación dada por sus supervisores o la gerencia senior y la intentan aplicar.
- Si ocurre un problema, debe resolverse de manera que se garantice la comunicación plena con todas las partes y no solo con los compañeros que se vean directamente afectados para así evitar una evaluación negativa o retroalimentación crítica.
- Se espera que los empleados y gerentes se comuniquen directamente entre ellos y que no se «escondan» detrás de los correos electrónicos. La comunicación abierta directa brinda una oportunidad para entablar mejores relaciones entre nosotros.
- Escribe correos electrónicos igual que si escribieras una carta que pueda servir como registro formal por escrito y pueda utilizarse con fines públicos en el futuro. Sé respetuoso, claro, sincero y preciso. Intenta evitar cualquier malinterpretación. Evita cualquier estilo o formulación de la que te avergonzarías si se repitiese en otro momento.



Comunicación interna y
externa
.....
Conflictos de intereses
.....
Hablar claro

Conflictos de intereses

Nuestras expectativas...

Se espera que los empleados de ProCredit identifiquen y aborden situaciones en las que una serie de circunstancias pueda crear un conflicto de intereses que conlleve el riesgo de que el juicio profesional del personal (cuyo interés primordial debería ser realizar las operaciones bancarias de acuerdo con los valores y misión de ProCredit) se vea influenciado indebidamente por otros factores. Dichos factores incluyen la perspectiva de ganancias económicas personales, el deseo de avanzar profesionalmente o de favorecer a familia y amigos. Debemos evitar situaciones que puedan causarnos vergüenza a nosotros mismos, nuestros compañeros, a la empresa o a los accionistas. Esto es de particular importancia en la forma en la que entablamos y mantenemos relaciones comerciales con nuestros clientes y nuestros proveedores.

...en la práctica:

- Cada empleado es responsable de evitar cualquier situación que pudiera resultar en un conflicto de intereses o incluso que parezca un conflicto de interés.
- Las siguientes son situaciones en las que puede ocurrir un conflicto de interés:
 - afiliaciones de cualquier naturaleza con proveedores, clientes o funcionarios gubernamentales
 - atender o trabajar con familiares
 - participación en el proceso de selección si uno de los candidatos es un amigo o familiar
 - una relación íntima con otro empleado
 - una decisión de negocio por parte del banco con relación al negocio de un familiar
 - aceptar regalos o invitaciones de proveedores o clientes
- Un conflicto de intereses que no puede evitarse debe reportarse inmediatamente al supervisor directo o al departamento de RR. HH.
- Tanto el empleado como sus familiares no podrán aceptar regalos, comidas, favores, servicios o entretenimiento o cualquier otro tipo de valor monetario de ninguna persona u organización que busque influencias en un banco ProCredit, que haga negocios con el banco o esté intentándolo.
- La aceptación de un refrigerio (como un café o un refresco) o de materiales publicitarios o promocionales (como bolígrafos o cuadernos) de un valor razonable proporcionados en el contexto de las relaciones normales de negocio puede considerarse una excepción a la norma general que prohíbe la aceptación de objetos de valor.
- Cada empleado debe revelar cualquier interés, endeudamiento o actividades relacionadas con otra organización que pudieran resultar en un conflicto de intereses. Cuando son contratados, todos los empleados deben rellenar y firmar un formulario en el que den parte de información o entidades con las que ellos o sus familiares cercanos tengan un interés financiero o afiliaciones o empleo con organizaciones o acreedores externos. Cada empleado debe asegurarse de que actualiza dicho formulario siempre y cuando haya un cambio de circunstancias.
- Los empleados no deberán aprovecharse de su puesto para beneficiarse personalmente de información, propiedad o servicios corporativos, u otras oportunidades de negocio.

Hablar claro

Nuestras expectativas...

Se espera que cada uno de nosotros plantee sus inquietudes cuando experimente o sea testigo de comportamientos ilegítimos, fraudulentos o poco éticos, o de cualquier incumplimiento de la ley, las políticas o los procedimientos. Somos conscientes de que plantear una inquietud o preocupación acerca del comportamiento de otra persona puede ser difícil pero todos debemos reconocer que en dichas situaciones nuestra credibilidad – ante nuestros clientes, entorno de trabajo y nuestros compañeros – así como nuestro desempeño financiero y, en última instancia, nuestra fuerza como grupo están en juego, razón por la cual estos incidentes deben ser reportados.

Todas las preocupaciones planteadas por los empleados en un contexto de este tipo deben mantenerse confidenciales por la institución en la medida de lo posible. ProCredit prohíbe las represalias contra personas que hayan hecho reportes de buena fe.

...en la práctica:

- Si tenemos preocupaciones o preguntas, debemos seguir las políticas internas y procedimientos de la institución acerca de las denuncias internas, o acercarnos a nuestro supervisor directo o a cualquier otro gerente con el que nos sintamos cómodos (en la red de sucursales o casa matriz), a cualquier miembro de las funciones de apoyo de Recursos Humanos, auditoría interna, control interno o cumplimiento, o a cualquier miembro de la gerencia.
- Si pensamos que la mejor forma de plantear una inquietud es directamente con ProCredit Holding (a nivel de grupo), se nos alienta a reportarla de la misma manera en que lo haríamos a nivel local del banco. También podemos plantear preocupaciones o hacer preguntas a nivel de grupo a través de la dirección de correo electrónico específica para ello: ourcode@procredit-holding.com
- Todo empleado que sea consciente de comportamientos fraudulentos o poco éticos reales o intentos y que no los reporte será considerado cómplice y será despedido como si ellos mismos hubiesen cometido la misma infracción.



TRANSPARENCIA

Divulgar información relevante de manera clara y precisa =

Transparencia

Nuestras expectativas...

Se espera que nos aseguremos de que la información que damos a clientes y compañeros sea correcta, completa y entendible en cualquier circunstancia.

...en la práctica:

- Para garantizar la transparencia en nuestra comunicación con nuestros clientes y el público en general, utilizamos un lenguaje claro cuando redactamos documentos relacionados con nuestros clientes, como los términos y condiciones generales, contratos, listas de precios, etc.
- Nos aseguramos de que dichos documentos estén completos, sean claros y que puedan ser entendidos por personas que no son expertas.
- Publicamos información que pueda ser importante para el público general, como los términos y condiciones generales, las listas de precios, las estructuras accionariales de los bancos, los organigramas de los bancos y otros documentos constitutivos. Esta información se pone a disposición del público en las páginas web de los bancos y en las unidades de negocio.
- Ofrecemos servicios financieros simples y fáciles de entender.
- Explicamos los contenidos de la lista de precios, las cláusulas de los contratos, etc. y nos aseguramos de que nuestra contraparte lo comprenda todo.
- Organizamos actividades de educación financiera para sensibilizar al público sobre los peligros que comportan las ofertas financieras no transparentes.
- Los empleados tienen acceso a toda la información relevante, como las políticas y los procedimientos de su institución, la estructura salarial, las condiciones de empleo, etc.
- Cuando traten a sus empleados, los gerentes deben proporcionarles con regularidad y siempre que sea necesario una retroalimentación clara, imparcial y completa.
- La gerencia debe explicar la estructura salarial y el marco para las revisiones de salarios y desarrollo profesional en su totalidad a todos los empleados.

*Condiciones de
negocio claras
.....
Estructuras transparentes
de RR. HH.*

