

Código de
Conducta

ética

ÍNDICE GENERAL

	PÁGINA
CARTA DEL PRESIDENTE DEL DIRECTORIO Y GERENTE GENERAL	8
INTRODUCCIÓN	10
MISIÓN, VISIÓN, VALORES Y ¿QUIÉNES SOMOS?	11
COMPETENCIAS CORPORATIVAS - CUMPLIMIENTO DE LEYES, POLÍTICAS, Y PROCEDIMIENTOS - DIFUSIÓN	12
ORIENTACIÓN AL CLIENTE, ORIENTACIÓN AL LOGRO, INTEGRAL Y TRABAJO EN EQUIPO	13
CAPÍTULO 1: NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO INSTITUCIÓN	14
Cultura Organizacional	15
Compromiso con los derechos humanos	15
Discriminación	15
Accionistas	15
Alianzas y/o Asociaciones	16
Auditoría interna, externa, entidades de control y otras revisiones independientes	16
Competencia	16
Especulación Financiera	17
Administración de Riesgos	17
Burocracia	17
Paternalismo Empresarial	18
Publicidad	18
Rendición de cuentas	18
Personas no gratas	19
CAPÍTULO 2: GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	20
Selección de personal	21
Evaluación del desempeño	21
Ascensos y promociones	21
Rotación interna	22
Término de la relación laboral	22
Reingresos	22
Referencias laborales	22
Nepotismo	23
CAPÍTULO 3: NUESTRO COMPORTAMIENTO COMO COLABORADORES	25
Coherencia	26
Calidad en el trabajo	26
Imagen personal	26

Respeto por los demás	27
Asesoría Ética	27
Aceptación de errores	27
Retroalimentación	27
Actitud de aprendizaje	28
Mejoramiento de los procesos	28
Seguridad	28
Firmas	29
Uso y protección de recursos de la institución	29
Justificaciones de gastos	29
Visitas personales al trabajo	30
Uso de la cuenta bancaria del colaborador	30
Permisos y licencias	30
Ausentismo laboral	30
Anonimato	31
Abuso de poder	31
Acoso	31
Relaciones sentimentales	32
Quejas	32
Delitos	32
Dolo, robo y hurto	33
Fraude	34
Usura	34
Consumo de sustancias alcohólicas, estupefacientes y psicotrópicas	34
CAPÍTULO 4: NUESTRA RELACIÓN CON CLIENTES Y PROVEEDORES	36
Servicio al Cliente	37
Cliente Interno	37
Cliente Externo	37
Trato adecuado al cliente	37
Transparencia con el cliente	38
Manejo de quejas, reclamos y sugerencias	38
Manejo de proveedores	38
Relaciones personales con proveedores	39
CAPÍTULO 5: NUESTRA RELACIÓN CON AUTORIDADES Y MEDIOS DE COMUNICACIÓN	40
Nuestra relación con autoridades y medios de comunicación	41
CAPÍTULO 6: NUESTRO COMPORTAMIENTO ANTE CONFLICTO DE INTERESES	42
Relaciones personales con el cliente	43

La competencia	43
Propuestas de trabajo	44
Regalos	44
Actividades comerciales / académicas	45
Participación en política	46
Comportamiento Financiero.....	46
Préstamos entre colaboradores y con clientes.....	47
Apuestas y juegos de azar.....	47
Corrupción.....	47
Sobornos y pagos ilícitos.....	47

**CAPÍTULO 7: NUESTRO COMPORTAMIENTO PARA PREVENIR EL LAVADO DE
ACTIVOS, FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO Y OTROS DELITOS** 48

Nuestro comportamiento para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos	49
Involucramiento de la Administración	49
Información privilegiada	50
Sobornos y dádivas	50
Cultura de Cumplimiento	50
Manejo responsable de la reputación del banco	51
Disposición a la prevención, detección y control al lavado de activos	52

CAPÍTULO 8: NUESTRO MANEJO DE LA INFORMACIÓN 54

Manejo de información	55
Confidencialidad	55
Integridad	56
Disponibilidad	56
Privacidad	57
Transparencia	58
Manejo de información a favor del cliente	58
Ocultar información	58
Desinformación	58
Generación de respaldos	59
Manejo de información salarial	59
Propiedad intelectual	59
Comunicados oficiales	60
Comunicación de irregularidades	60
Medios de comunicación interna	60
Manejo de correspondencia interna	60
Internet	61
Software base de Banco de Antigua	61
Correo electrónico	61
Redes sociales	62

CAPÍTULO 9: NUESTRA RESPONSABILIDAD SOCIAL COMO INSTITUCIÓN	63
Responsabilidad Social.....	64
Rentabilidad Financiera.....	64
Rentabilidad Ambiental.....	64
Rentabilidad Social	65
Donaciones	65
Compromiso equidad de género	65

Estimado colaborador:

Nos complace compartir con ustedes el “Código de Conducta Ética” de Banco de Antigua, una guía sencilla de cómo debemos comportarnos como colaboradores del Banco y como institución. El Código está basado en la práctica de nuestros valores y está encaminado a la consecución de nuestra misión.

A través de la vivencia de este Código, aplicaremos los principios, valores y comportamientos que -como miembros de la familia de Banco de Antigua- debemos manifestar en nuestra conducta diaria.

Esta guía es de cumplimiento obligatorio y permanente, debemos asegurarnos que todos quienes hacemos Banco de Antigua entendamos y vivamos este Código. Siempre estaremos a las órdenes para aclarar cualquier inquietud que tengan al respecto.

En la medida en que lo vivamos, no solo estaremos promoviendo la misión del Banco: “Contribuir a lograr los sueños de las familias y microempresarios guatemaltecos a través de inclusión y soluciones financieras accesibles, que hagan posible el progreso de nuestros colaboradores, clientes y accionistas”.

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 busca ser una GUÍA DE CONDUCTA ÉTICA para todo el personal de Banco de Antigua. No es un reglamento disciplinario, sino una herramienta que orienta al colaborador en su comportamiento institucional. Por lo cual, no se encontrarán sanciones o infracciones, sino más bien 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 de Antigua ha aplicado un modelo de otorgar acceso a crédito a grandes segmentos de la población tradicionalmente excluidos 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 1997 hemos sido la puerta de entrada al sistema financiero para millones de guatemaltecos que desde su cotidianidad y esfuerzo- construyen este país.

MISIÓN DE BANCO DE ANTIGUA

“Contribuir a lograr los sueños de las familias y microempresarios guatemaltecos a través de la inclusión financiera, brindando soluciones accesibles, que hacen posible el progreso de nuestros colaboradores, clientes y accionistas”.

VISIÓN DE BANCO DE ANTIGUA

“Destacar en la inclusión financiera de los grandes segmentos de la población Guatemalteca”.

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 de Antigua son la base de la Institución y definen nuestra cultura, impulsándonos y orientándonos a la consecución de logros en nuestra organización:

- **Integridad:** Trabajando de forma honesta y correcta siendo éticos y honorables en situaciones o circunstancias que se nos presenten, respetamos a nuestros compañeros, a nuestras autoridades y a los procesos establecidos en la institución.
- **Entusiasmo:** Teniendo siempre una actitud positiva porque amamos lo que hacemos. Sumando esfuerzos individuales, conciliando intereses, sabiendo que unidos lograremos mejores resultados.
- **Compromiso:** Nos enfocamos en superar expectativas brindando soluciones, trabajando con excelencia siendo eficientes y perseverantes, en beneficio de nuestros clientes, de nuestra institución y de la sociedad.

¿QUIÉNES SOMOS?

1. **Somos una familia:** Como parte de una familia debemos trabajar en equipo, procurando alcanzar las metas en un ambiente agradable de trabajo, así mismo, debemos ser leales, comprometidos y cuidadosos de a quien invitamos a formar parte de la misma.
2. **Somos impulsores de sueños y logros:** Con cada colocación que hacemos estamos ayudando a alguien a materializar un sueño o un logro.
3. **Somos cercanos, entusiastas y responsables:** Cercanos: ser abiertos, comprensivos y amables. Entusiastas: positivos, alegres y con mucha energía. Responsables: sólidos, honestos y equitativos.
4. **Todos somos responsables de la satisfacción de nuestros clientes:** El trabajo con calidad de cada uno asegurará tener procesos eficientes, productos idóneos, un servicio de excelencia y por ende, clientes satisfechos. Deja tu huella personal en todo lo que hagas, haciéndolo bien desde el inicio.

COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Las competencias corporativas representan aquellos comportamientos que todo colaborador debe poseer o desarrollar para corresponder con su desempeño a la oferta de valor que hace Banco de Antigua a su cliente. Las competencias corporativas 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.

CUMPLIMIENTO DE LEYES, POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Las leyes, políticas, normas, procesos y manuales rigen nuestras obligaciones con el Banco. Por ello, todos tenemos responsabilidad de tener pleno conocimiento de los mismos y cumplirlos a cabalidad para nuestro buen desenvolvimiento laboral.

La organización actualiza periódicamente su normativa, por lo que debemos siempre estar informados y solicitar a las divisiones respectivas se nos aclare cualquier tipo de inquietud al respecto. Tendremos presente que el desconocimiento de la normativa no es excusa para su incumplimiento, y tampoco para la ejecución de tareas que no han sido contempladas en ella. Así, debemos comprender que ésta es objetiva y ajena a interpretaciones individuales o circunstanciales.

DIFUSIÓN

El presente Código de conducta ética será distribuido a todos los Colaboradores del Banco, y formará parte del proceso de Inducción de todo nuevo colaborador.

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



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

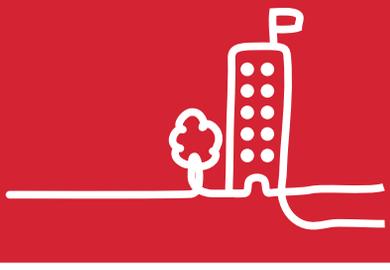
Es ser honesto y ético en el ámbito personal y profesional. Esto incluye el comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar rectamente incluso bajo presiones internas y externas. Debe evidenciarse coherencia entre lo que el colaborador piensa, dice y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



TRABAJO EN EQUIPO

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y trabajar juntos, es por lo tanto, lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente.

Para que esta competencia sea efectiva, la actitud debe ser genuina y se requiere que el ocupante del puesto sea miembro de un equipo.

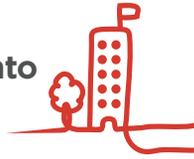


CAPÍTULO 1

NUESTRO
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 de Antigua y es fruto de nuestra interacción diaria con accionistas, 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 de Antigua es uno de los pilares para la creación de este Código de Conducta Ética.

Compromiso con los derechos humanos

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 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.

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 de Antigua 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 de 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 de Antigua, 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 de Antigua 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 a Guatemala, cuyos beneficiarios finales son nuestros clientes.

En Banco de Antigua, 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 de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua 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 de vida; así, nos convertimos en constructores de opinión pública.

El buen desempeño y credibilidad de Banco de Antigua 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.

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 de Antigua.

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.

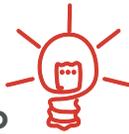


CAPÍTULO 2

GESTIÓN DEL
TALENTO HUMANO

CAPÍTULO 2

Gestión del Talento Humano



Selección de personal

“Los que buscan ingresar al Banco pasarán por un exigente proceso de selección”

Seleccionar personal es un proceso muy importante de la gestión de recursos humanos, 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 de Antigua 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.

El Banco 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 de Antigua no discrimina a sus colaboradores al 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 de Antigua 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 despido sin responsabilidad, despido con responsabilidad y renuncia.

En el primer caso, despido sin responsabilidad, Banco de Antigua no indemnizará a un colaborador que hubiese cometido una falta grave, delito o tenga mal desempeño laboral.

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

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 Recursos Humanos 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 de Antigua da toda la apertura para que los colaboradores crezcamos y nos desarrollemos profesionalmente al obtener otro trabajo. 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 de Antigua 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 Recursos Humanos.

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

NIVEL	PARENTESCO	
	CONSAGUINIDAD	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	



CAPÍTULO 3

NUESTRO
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 de Antigua 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.

Calidad en el trabajo

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

Nuestro compromiso con Banco de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua, 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 de Antigua 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

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 de Antigua 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 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 para generar mejores 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 de Antigua 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. 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 debemos 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 de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua 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. En ninguna circunstancia podemos cometer fraude, es decir, mentir, engañar o estafar al

Banco sobre los consumos que hayamos hecho. 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 interrumpen nuestro trabajo”

Banco de Antigua 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 de Antigua 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 Recursos Humanos el manejo financiero de la misma.

Permisos y licencias

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

Banco de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua 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 Recursos Humanos.

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 de Antigua 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 de Antigua 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 Recursos Humanos - 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 de Antigua 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 Recursos Humanos, 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 de Antigua 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

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 Recursos Humanos 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 de Antigua, 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

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 de Antigua 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 de Antigua 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



CAPÍTULO 4

NUESTRA RELACIÓN
CON CLIENTES Y
PROVEEDORES

CAPÍTULO 4

Nuestra relación con clientes y colaboradores



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 de Antigua 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 de Antigua.

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 de Antigua, 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.

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 de Antigua, 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

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.

Debemos proporcionar información de los canales de atención que se tienen a disposición para la resolución de las inquietudes de los clientes.

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 a través de las herramientas destinadas para esto adecuadamente 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 de Antigua.

Al ser aliados importantes de nuestro negocio, los proveedores deben además cumplir con lo establecido por Banco de Antigua en su “Compromiso con los Derechos Humanos y Protección del Medio Ambiente” proporcionando el código de ética que rige en su institución y dejar constancia de ello.

Una vez contratado el proveedor, debemos evaluar, controlar y medir el servicio o producto adquirido.

Relaciones personales con 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 regalos, 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

NUESTRA 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 de Antigua,

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

NUESTRO
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 de Antigua.

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.

Toda situación que pudiera entenderse como un conflicto de intereses debe ser declarado al Jefe Inmediato con copia a Recursos Humanos completando el

Anexo 2 de este Código.

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 comprometan 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 de Antigua 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 de Antigua 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.

Todo regalo mayor en precio estimado a Q150.00 deberá ser enviado a Recursos Humanos completando el Anexo 3 de este Código.

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 Recursos Humanos.

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 Recursos Humanos; 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 Recursos Humanos 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 de Antigua.

Participación en política

“Mi participación política no afectará al Banco”

Banco de Antigua 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, ser candidato a alguna posición 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 de Antigua 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 de Antigua 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 de Antigua 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.

Los sobornos 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 el soborno se convierta en un principio de funcionamiento en la Institución, ni en la sociedad.



CAPÍTULO 7

NUESTRO
COMPORTAMIENTO
PARA PREVENIR EL
LAVADO DE ACTIVOS
Y FINANCIAMIENTO
DE DELITOS

CAPÍTULO 7

Nuestro Comportamiento para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos



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

El Lavado de Activos, financiamiento al terrorismo y otros delitos, 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, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos, reglamentos, normas y demás disposiciones sobre el tema.

A continuación se presentan las Políticas que rigen a Banco de Antigua en lo relacionado a la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos. 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:

Involucramiento de la Administración

- 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 de Rango Gerencial, nombrado por el Consejo de Administración como Órgano de Administración Superior, 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 del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otros delitos y lo dotara de recursos tecnológicos y humanos para la realización de sus atribuciones.

Información privilegiada

- Los colaboradores de Banco de Antigua deberán abstenerse de suministrar o sustraer información y documentación reservada, salvo por solicitud de una autoridad competente, o cuando la solicitud provenga de personas autorizadas para solicitar y/o acceder a la misma.
- No utilizar información privilegiada y sujeta a reserva para beneficio personal o de alguna manera que fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la Entidad.
- Adicionalmente, los colaboradores del banco que tengan conocimiento, por cualquier motivo, de información o documentación sobre la detección de operaciones inusuales o sospechosas y/o del reporte que sobre estas que realice el Banco a la Intendencia de Verificación Especial IVE, tienen la obligación legal de mantener reserva sobre la misma, so pena de incurrir en sanciones disciplinarias. Así mismo, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que el Banco ha realizado la correspondiente notificación a la Intendencia de Verificación Especial IVE, sobre las mismas.

Sobornos y Dadvivas

- Banco de Antigua rechaza y condena en todos los casos la práctica del soborno. En tal virtud, institucionalmente rechaza y denunciará cualquier práctica que tienda a procurar sobornos, beneficios ilegítimos o conductas irregulares o ilegales. Este precepto deberá ser

atendido en especial en lo que tiene que ver con el cumplimiento de los deberes contra el lavado de dinero y Financiamiento del Terrorismo a cargo de sus colaboradores.

Cultura de Cumplimiento

- A efecto de generar cultura con relación a las medidas de control, El Banco ha definido e implementado procedimientos y controles que permiten prevenir, detectar y reportar la materialización de eventos de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo.
- La responsabilidad de la ejecución de los controles para prevenir el lavado de dinero y el Financiamiento del Terrorismo es de todos los colaboradores del Banco. En consecuencia, la existencia del área de Cumplimiento no exime a los colaboradores de la obligación de aplicar en el desarrollo de sus funciones o actividades los procedimientos de prevención y control del lavado de dinero y Financiamiento del Terrorismo.
- El Banco llevará a cabo programas y acciones que desarrollen una cultura individual y una conciencia organizacional orientadas a la prevención del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y otros delitos.
- Todos los colaboradores se asegurarán de conocer, aplicar y dar cumplimiento a 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 contenidas en el Reglamento Interior de Trabajo.

- Es responsabilidad de todos los Colaboradores conocer y aplicar de forma obligatoria el Manual de Cumplimiento para Prevenir el Lavado de Dinero, Financiamiento al Terrorismo y Otros Delitos y sus políticas relacionadas, el Manual de Administración de Riesgos de Lavado de Dinero, por sobre el cumplimiento de las metas comerciales.
- Se establecerán y aplicarán 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 Contra el Lavado de Dinero, Ley para Prevenir y Reprimir el Financiamiento del Terrorismo 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.
- El Banco capacitará a sus colaboradores y funcionarios en Materia de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento del Terrorismo de forma anual con el fin de contar con personal capacitado y actualizado que permita detectar patrones relacionados con estos delitos, por lo que atender las mismas será de carácter obligatorio y su incumplimiento será sancionado de

acuerdo con lo establecido en el Reglamento interior de trabajo

- En cumplimiento con lo regulado en la Ley Contra el Lavado de Dinero y La Ley para Prevenir y reprimir el Financiamiento del Terrorismo, el Banco se asegurará que su personal tenga un alto nivel integridad, para lo cual desarrollara los procedimientos establecidos en la Ley, Manual de Cumplimiento y demás políticas y normas aplicables para conocer los antecedentes personales y patrimoniales de estos, realizando actualizaciones anuales de antecedentes personales (Policiales y Penales) y actualizaciones patrimoniales; por lo que atender las mismas será de carácter obligatorio y su incumplimiento será sancionado de acuerdo con lo establecido en el Reglamento interior de trabajo.

Manejo responsable de la reputación del Banco

- El Banco actúa con plena sujeción a la ley. Por consiguiente, no efectúa negocios con terceros que intencional y continuamente infrinjan y/o propongan infringir las normas legales, o que puedan dañar la presencia comercial, el buen nombre y la imagen del Banco.
- El Banco se reservará el derecho de establecer algún tipo de relación contractual con aquellas personas naturales o jurídicas frente a las cuales se detecte en el proceso de conocimiento que la información provista es incompleta, no es cierta, inconsistente o se encuentren

reportadas o incluidas en una lista vinculante o restrictiva.

- Las gerencias responsables del Banco deben aplicar las disposiciones convenientes para que se sancione laboralmente, en la forma establecida en el Reglamento Interior del Trabajo, a los colaboradores que de manera directa o indirecta faciliten, permitan o contribuyan en la utilización del Banco como medio para la realización de lavado de dinero y Financiamiento del Terrorismo, así como también por el incumplimiento o violación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en el Manual Cumplimiento y en este Código.

Disposición a la prevención, detección y control al lavado de activos

De manera especial Banco de Antigua insta a sus colaboradores para que apoyen eficazmente con las autoridades competentes, suministrando la información disponible en atención a las solicitudes que sean recibidas, en cumplimiento de las disposiciones legales sobre la materia y siguiendo el correspondiente conducto regular.

De igual forma insta a sus colaboradores para que en sus actuaciones al interior del Banco, procedan con plena sujeción a la ley, atendiendo todos los requisitos y deberes que señalen las normas vigentes y dando cumplimiento a las obligaciones que se adquieran.

Las políticas, normas, controles y procedimientos definidos en el Manual de Cumplimiento y en el presente Código

deben ser conocidos y aplicados de manera obligatoria por los Órganos de Administración y por todos los colaboradores del Banco, así como las reglas y normas de comportamiento contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo, en los instructivos y demás instrucciones impartidas por la Alta Gerencia del Banco.

Adicionalmente, Banco de Antigua impulsa a nivel institucional una cultura de positiva disposición a la prevención, detección y control del lavado de dinero y el Financiamiento del Terrorismo, mediante actividades como:

- a. Procesos de inducción y capacitación.
- b. Elaboración de Cápsulas informativas relacionadas a la Prevención de los delitos de LD/FT
- c. Publicación para el conocimiento de todos los colaboradores de la actualización de manuales y políticas relacionadas a LD/FT

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, financiamiento al terrorismo y otros delitos. 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, financiamiento al terrorismo y otros delitos y lo contenido en el presente código, será considerado como una falta grave, sancionable de acuerdo a lo establecido en el Reglamento Interior de Trabajo, la cual nos traerá repercusiones dentro y fuera de la organización.



CAPÍTULO 8

NUESTRO
MANEJO DE LA
INFORMACIÓN

CAPÍTULO 8

Nuestro manejo de la información



Manejo de información

“La confidencialidad, integridad, disponibilidad 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, disponibilidad 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 considerada como sensible por su nivel de criticidad y confidencialidad por ejemplo 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 de Antigua 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 o tenemos acceso. El manejo de la información se debe regir a lo definido en la Política de Seguridad de la información la cual aplica para todo colaboradores, proveedores y terceros.

Confidencialidad

Banco de Antigua 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. 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. Bajo ninguna circunstancia será usada para casos ajenos al propósito del negocio.

Nos abstenemos 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 de Antigua, 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.

Integridad

La integridad de la información es un principio primordial en todas las operaciones del Banco. Este valor fundamental guía nuestras acciones y decisiones diarias, ya que reconocemos que la confianza de nuestros clientes y la estabilidad de la institución dependen en gran medida de la protección y veracidad de los datos y la información que manejamos.

En Banco de Antigua, comprendemos que la información es un activo invaluable. Cada transacción financiera, cada comunicación con nuestros clientes y cada detalle de nuestras operaciones deben mantenerse íntegros y seguros. Esto significa que no solo debemos ser diligentes al recopilar, almacenar y transmitir datos, sino que también debemos ser incansables en la protección contra posibles amenazas cibernéticas y la garantía de la privacidad de la información

confidencial.

La integridad de la información se refleja en nuestra dedicación para garantizar que los informes financieros sean precisos, que las políticas y procedimientos se apliquen con rigor y que cualquier violación de seguridad sea tratada con la máxima seriedad. Además, promovemos la cultura de la transparencia y la comunicación abierta, donde cualquier preocupación relacionada con la integridad de la información se aborda de inmediato y de manera eficaz.

En resumen, la integridad de la información es un pilar fundamental en todas las operaciones del Banco. Nos esforzamos por mantener la confianza de nuestros clientes y socios, y para ello, aseguramos que la información sea precisa, segura y tratada con el más alto nivel de ética y responsabilidad. Este compromiso es la base de nuestro éxito y nuestra reputación en el ámbito financiero.

Disponibilidad

La disponibilidad de la información es un principio primordial en todas las operaciones de nuestro Banco. Entendemos que nuestros clientes confían en nosotros para brindar servicios financieros sin interrupciones y acceso constante a sus datos y activos. Es por eso que nos comprometemos a garantizar que la información esté siempre disponible cuando sea necesaria, ya que reconocemos que la interrupción de nuestros servicios podría afectar la vida y los negocios de nuestros clientes.

En Banco de Antigua, trabajamos constantemente para mantener la alta

disponibilidad de nuestros sistemas y plataformas tecnológicas. Esto implica invertir en infraestructura de vanguardia, implementar rigurosas políticas de seguridad cibernética y establecer planes de contingencia sólidos para hacer frente a cualquier evento inesperado que pueda afectar la disponibilidad de nuestros servicios.

Además, nuestra cultura organizativa fomenta la responsabilidad y la respuesta ágil ante cualquier situación que pueda amenazar la disponibilidad de la información. Nuestro equipo está preparado para actuar de manera rápida y efectiva ante posibles interrupciones, minimizando así el impacto en nuestros clientes y sus operaciones. La disponibilidad de información también es un principio primordial en relación con nuestros empleados en el Banco reconocemos que nuestros colaboradores desempeñan un papel fundamental en el éxito de nuestra institución, y para que puedan realizar su trabajo de manera eficiente y efectiva, es esencial que tengan acceso a la información y recursos necesarios en todo momento.

Además, entendemos que la disponibilidad de información también se relaciona con la flexibilidad en el entorno laboral. Promovemos políticas que permiten a los empleados acceder a la información y realizar su trabajo de manera remota cuando sea necesario, lo que facilita la conciliación entre la vida laboral y personal.

La disponibilidad de la información no es solo un compromiso con nuestros clientes,

sino también un elemento esencial para la confiabilidad y la reputación de nuestro Banco en el sector financiero. Nos enorgullece ser un socio de confianza para nuestros clientes, brindando acceso constante a la información y servicios que necesitan para alcanzar sus metas financieras.

En resumen, la disponibilidad de la información es uno de los principios fundamentales que guían nuestras operaciones bancarias. Estamos comprometidos a mantener la disponibilidad de datos y servicios de manera constante y confiable, para brindar a nuestros clientes la tranquilidad de saber que pueden contar con nosotros en todo momento y a nuestros colaboradores para puedan contar con la información y los recursos que necesitan para crecer y tener éxito en sus roles.

Privacidad

El límite entre lo privado y lo público, en temas personales, se encuentra definido y regulado, pero se vuelve muchas veces difuso cuando se trata del lugar de trabajo. Banco de Antigua 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 cuando la información a la que se accede es estrictamente asociada a los temas relacionados con la operación del Banco.

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).

En Banco de Antigua, 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

Es importante no confundirnos entre confidencialidad y ocultar información; ya que la confidencialidad busca limitar el acceso a información crítica según el perfil o nivel jerárquico que se posea, concepto que no está asociado con el ocultamiento de información.

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 proveedores, clientes o inclusive otros colaboradores; 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”.

En cualquier institución, es común que se produzcan rumores, chismes o información no oficial, tanto de fuentes internas como externas a la organización. Estos suelen ser uno de los medios de comunicación informales más utilizados. La mejor manera de abordar esta situación es a través de la comunicación y la información clara, precisa y, sobre todo, oportuna.

Siempre estaremos expuestos a escuchar rumores sobre el Banco, sus empleados y el mercado en general. Sin embargo, nuestra responsabilidad es verificar la veracidad y la base de lo que escuchamos, sin divulgar información que no provenga de fuentes oficiales. De esta manera, podremos evitar errores y malentendidos.

Los rumores tienen un impacto negativo en nuestro entorno laboral, generando intranquilidad y discordia, lo que a su vez disminuye la productividad y afecta negativamente al negocio. Por esta razón, como colaboradores, nos comprometemos a seguir el principio de no inventar ni difundir chismes, rumores, opiniones personales o juicios de valor que

puedan perjudicar el adecuado funcionamiento, la imagen y la integridad del Banco y de nuestros compañeros.

En el Banco, fomentamos una política de puertas abiertas que nos permite expresar cualquier comentario o inquietud que tengamos. Es fundamental que comuniquemos nuestras preocupaciones tanto a nuestra línea de supervisión como al departamento de Recursos Humanos.

Generación de respaldos

“Es fundamental que generemos copias de respaldo de nuestro trabajo, de esta manera, aseguramos que la organización nunca se vea interrumpida.”

Como colaboradores, es esencial que siempre creamos respaldos, tanto de la información y documentos como de los procesos que llevamos a cabo en nuestro trabajo. Este aspecto reviste una gran importancia. De esta manera, cuando necesitemos ausentarnos de la organización debido a vacaciones, permisos u otras responsabilidades, nuestros compañeros podrán cubrir nuestras tareas diarias sin que esto afecte el buen funcionamiento del negocio.

Promovemos un fuerte sentido de compañerismo y estamos dispuestos a sustituir a otros colaboradores que deban ausentarse de sus puestos por razones válidas y con la debida autorización de la línea de supervisión. Esto garantiza la continuidad operativa y demuestra nuestro compromiso con el equipo y la organización

Manejo de información Salarial

“La gestión salarial se basará en nuestro desempeño laboral, las condiciones del

mercado y en las posibilidades del Banco”

Banco de Antigua destaca por su enfoque competitivo en lo que respecta a la gestión salarial de sus colaboradores. Nuestra política se fundamenta en principios de equidad y se ajusta al promedio establecido en el mercado laboral. Valoramos profundamente el desarrollo profesional y el bienestar económico de nuestros colaboradores, pero también reconocemos que el salario está intrínsecamente vinculado a nuestra contribución al éxito de la organización y a nuestro rendimiento laboral.

Somos conscientes de que la cuestión salarial puede generar debates, ya que la comparación de salarios entre colegas y con la competencia puede influir en el comportamiento y el ambiente laboral. Por esta razón, consideramos que la información salarial es confidencial y no debe ser divulgada ni hecha pública en ningún caso.

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 de Antigua.

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

“La falta de comunicación adecuada puede acarrear implicaciones legales”,

En el marco de nuestras comunicaciones oficiales, previamente autorizadas por la Gerencia General, es necesario someterlas a revisión y aprobación por parte del departamento legal y otras áreas pertinentes. Es fundamental que el contenido de cualquier comunicado se base en principios de respeto y cortesía hacia nuestros públicos objetivos. Por tanto, debe ser claro, verídico y conciso.

Aquellos responsables de emitir estas comunicaciones deben abstenerse de utilizar exageraciones, lenguaje inapropiado, especulaciones y comentarios despectivos o juicios de valor en relación con personas o empresas. Este enfoque nos permitirá evitar posibles inconvenientes de naturaleza legal.

Comunicación de irregularidades

“La comunicación precisa y la entrega oportuna de información son medidas efectivas para prevenir problemas”.

Todos compartimos la responsabilidad de informar a nuestras Líneas de Supervisión y al Departamento de Recursos Humanos sobre cualquier actividad que vaya en contra de los intereses de la organización. La comunicación debe ser rápida, precisa, oportuna y libre de tergiversaciones, chismes u omisiones en lo que respecta a

cualquier irregularidad, delito o infracción cometida por un colaborador de Banco de Antigua. Esta tarea es esencial para garantizar el beneficio y el bienestar de la organización.

No reportar estas incidencias a tiempo se considera una falta grave dentro del Banco.

Cuanto más tiempo transcurra sin notificar a un superior, más complicado será resolver la situación y más responsabilidad se asumirá por no actuar con diligencia.

Medios de Comunicación Interna

“Sí al uso, no al abuso”.

Banco de Antigua ha puesto a nuestra disposición varias herramientas de comunicación interna, entre las que tenemos: Intranet, 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 negocio.

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 al negocio. 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 de comunicación altamente eficaz; utilicémosla de manera responsable”.

En la era digital, nuestras comunicaciones son considerablemente más rápidas y efectivas a través de canales electrónicos, como Internet. Es fundamental que, para evitar inconvenientes, todos los colaboradores de Banco de Antigua asumamos el compromiso de utilizar este medio de forma adecuada, centrándonos en fines laborales y evitando consultas o entretenimiento personal que puedan distraernos de nuestras responsabilidades.

Es importante destacar que el uso de Internet debe limitarse a páginas autorizadas y seguras. A pesar de ser una herramienta de comunicación eficaz, también puede ser utilizada como vía para la propagación de virus informáticos perjudiciales para la organización.

Es relevante mencionar que el Banco se reserva el derecho de otorgar permisos de uso y, además, puede llevar a cabo la supervisión, revisión, análisis y copia de registros relacionados con nuestra actividad en Internet”.

Software Base de Banco de Antigua

“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 con 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 negocio”.

Las nuevas tecnologías han transformado la forma en que operamos y nuestras condiciones de trabajo. En este contexto, el correo electrónico ha revolucionado el mundo de las comunicaciones debido a su rapidez en el envío y recepción de datos.

Por lo tanto, es fundamental utilizar esta herramienta con responsabilidad y buen juicio, enfocándonos en su uso para asuntos relacionados con el negocio y evitando el envío de cadenas o contenido no relevante. El correo electrónico se concibe como una herramienta de comunicación positiva, que no debería generar conflictos ni desperdiciar nuestro tiempo ni el de los demás. Para ello, evitaremos copiar a colaboradores que no estén directamente relacionados con el contenido del correo electrónico y no lo utilizaremos como medio para debatir nuestras diferencias de opinión, con el fin de evitar un uso excesivo o inapropiado de la misma. Un correo electrónico tiene la posibilidad de ser impreso por su destinatario o reenviado a un amplio grupo de personas, lo que genera un registro permanente de

la comunicación enviada y recibida. En consecuencia, es de suma importancia que actuemos con precaución, ya que somos responsables por el contenido que compartimos.

Debemos ejercer un juicio cuidadoso al determinar qué tipo de contenido es apropiado para un correo electrónico, evitando cualquier forma de insulto, ofensa, lenguaje obsceno o mensajes que no sean profesionales o adecuados.

Redes sociales

“Cuidamos nuestro entorno laboral y preservamos la reputación de la institución”.

Una red social o comunidad virtual en Internet es una aplicación web diseñada para conectar a las personas con sus amigos y facilitar la creación de nuevas amistades en el proceso. Estas plataformas son herramientas de comunicación global extremadamente útiles. Como colaboradores del Banco, debemos actuar con respeto, prudencia y cautela al hacer comentarios relacionados con la institución, sus procesos, productos y beneficios, en aras de mantener la lealtad a nuestra organización.

Es importante recordar que:

- Los comentarios que hacemos a nivel personal o local pueden tener un alcance global.
- El contenido, ya sean fotos, archivos o documentos, que se sube a Internet queda almacenado de forma permanente y puede ser copiado por terceros para un uso inapropiado.



CAPÍTULO 9

NUESTRA
RESPONSABILIDAD SOCIAL
COMO INSTITUCIÓN

“El dinero es mejor invertido si también cumple una función social”.

Responsabilidad Social

“Combatimos la pobreza con mecanismos de inclusión”.

La responsabilidad social empresarial es “la contribución activa y voluntaria para el mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas”. Se basa en el compromiso que tiene la organización con sus colaboradores, clientes, el entorno y el país, de realizar actividades con repercusiones positivas.

Para Banco de Antigua 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.

Las 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 de Antigua 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 guatemaltecos, 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.

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.

Compromiso equidad de género.

*Diversidad, Inclusión y Equidad de Género
PILAR FUNDAMENTAL DE LA CULTURA EN
BANCO DE ANTIGUA.*

En Banco de Antigua nacimos con la misión social de atender personas en situaciones de vulnerabilidad económica generando inclusión financiera. El enfoque principal del banco es dar servicios a Microempresarios desatendidos por la banca tradicional y de suma importancia para generar progreso en la población.

Tenemos la visión de contribuir a un mundo más justo, mas diverso e inclusivo. Cada decisión, cada acción y cada avance que hacemos como institución aseguramos que sea en busca de ser un Banco Sostenible generando una cadena de valor para nuestros clientes y nuestro país.

Estamos trabajando para que las brechas de equidad de género y la discriminación que todavía se vive en Guatemala y en el mundo, desaparezcan. Banco de Antigua ha decidido ser parte en la promoción por la Diversidad, la Inclusión y la Equidad de género

Diversidad, Inclusión y Equidad de Género para Banco de Antigua.

Practicamos la diversidad al reconocer y valorar las diferencias y aquellas características que hacen único a cada uno de nuestros colaboradores, clientes y población en general, su estilo de vida, su discapacidad, nacionalidad, etnia o situación socioeconómica. Sabemos que la diversidad la unión y las sinergias que nos potencia como sociedad y no de fraccionamientos en las sociedades y de las empresas.

Vivimos la inclusión reconociendo la diversidad y las diferencias de cada persona como una oportunidad para el

desarrollo de la sociedad y de la empresa a través de la participación en la vida familiar, en la educación, en el trabajo y en todos los procesos de desarrollo social y económico productivos. Hemos observado con el ejemplo que la contribución de aquellos grupos que han sido excluidos o discriminados generan mejores resultados y expanden las nuevas oportunidades de crecimiento personal y en la empresa.

Practicamos la equidad de género reconociendo que todos tenemos el mismo acceso a derechos, responsabilidades y oportunidades sin importar nuestro género. La equidad significa el valor de las riquezas de los intereses, necesidades y prioridades de todos los seres humanos. Todo eso lo reflejamos en la transparencia de nuestra gestión con nuestros clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y público en general, reconocemos que independientemente del género todos debemos encontrar las mismas condiciones para contribuir al desarrollo del país.



Banco de Antigua
Lo logramos juntos

www.bantigua.com.gt

El Código de Conducta Ética es propiedad de Banco de Antigua, por lo cual es obligación de todo colaborador el resguardo y protección de la información, quedando terminantemente prohibido copiar el texto parcial o totalmente.