

Código Ético de Conducta de Cajasiete S.C.C para Directivos y Empleados



El presente Código Ético de Conducta de empleados y directivos de CAJASIETE es una actualización y puesta al día, adaptado a los cambios sociales, del hasta ahora vigente.

CAJASIETE es una Entidad Financiera con un gran arraigo en la Sociedad Canaria, no solo por la gran base de clientes que mantiene, sino además por la gran repercusión de otro tipo de actuaciones que desarrolla en todo su ámbito a través de su participación en actividades sociales, culturales o deportivas. Por ello la primera preocupación debe ser la de transmitir confianza a los clientes y a la sociedad en general, mediante una actuación ética que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente, facilitando su crecimiento y desarrollo.

CAJASIETE debe ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, no solo por su simple existencia como cooperativa formada por una diversidad de personas y relaciones con el exterior, sino fundamentalmente, por la finalidad y beneficio colectivo que está en la base de su creación y todas sus actuaciones.

Este Código de Conducta tiene en esta preocupación su razón de ser principal, existiendo diversas utilidades adicionales que se pueden ver reflejadas en los siguientes puntos:

- Supone la asunción de un compromiso por parte de CAJASIETE frente a todos los agentes relacionados con la misma: empleados, directivos, socios, clientes y sociedad en general.
- Comunica los valores que CAJASIETE está asumiendo dentro de su cultura propia, en su estilo de hacer las cosas como Entidad Financiera.
- Facilita el conocimiento de dichos valores y contribuye a la transparencia de la Entidad.
- Colabora en configurar la conducta ética de los empleados y produce un efecto disuasorio sobre posibles desviaciones de la misma.

Dichos comportamientos éticos tenemos la plena convicción de que no son más que beneficiosos a largo plazo para la búsqueda del crecimiento y la consolidación de CAJASIETE, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos de negocio. Desarrollar nuestra actividad cumpliendo la legalidad y unos principios de integridad ética es un objetivo prioritario.

La excelencia en los negocios de CAJASIETE no puede medirse hoy en día solo por cifras de crecimiento, cuotas de mercado y beneficios obtenidos. Calidad de servicio, contribución a la Sociedad y a los ciudadanos, y por supuesto, la ética en los negocios, son factores que marcan la diferencia.

Los empleados y directivos de CAJASIETE debemos ser conscientes de que trabajar en nuestra Caja comporta asumir un compromiso, sin el cual no tiene sentido ser empleado o directivo de CAJASIETE, ya que tenemos que actuar por un interés de grupo y no por un interés personal. Por ello, empleados y directivos, debemos tener las ideas claras para cumplir todas las obligaciones que comportan el trabajo diario.

Esperamos que la actualización de este Código Ético de Conducta contribuya a reforzar la filosofía cooperativa, el estilo de dirección y los comportamientos de los empleados, lo que servirá para reforzar la confianza de los socios y clientes en nuestras normas y políticas de actuación. Esperando poder contar con tu colaboración para que nuestra CAJASIETE sea cada vez mejor, aprovecho la ocasión para enviarte un cordial y afectuoso saludo.

En Santa Cruz de Tenerife, octubre de 2014.

Fernando Berge Royo.

Presidente.

INTRODUCCION.

El Consejo Rector de CAJASIETE, CAJA RURAL considera necesaria la observancia sistemática de estrictos estándares de comportamiento ético en CAJASIETE como requisito indispensable para preservar la confianza de la sociedad en nuestra Caja y como fuente de creación de valor estable.

El Código Ético de Conducta de CAJASIETE es un compendio de principios de actuación que debe ayudarnos al desempeño diario de nuestro trabajo y que pretende ser, por un lado, un elemento de consulta ante situaciones de conflicto de valores y, por otro, la manifestación de la voluntad de cumplimiento ético para todos los integrantes de CAJASIETE.

Los principios de este Código Ético de Conducta son de aplicación, con carácter general, a todas las personas que forman parte de CAJASIETE, ya sea a través de un vínculo laboral (empleados y directivos) o formando parte de sus órganos de gobierno y deberá exigirse también a los colaboradores externos. Todas estas personas tienen la obligación de conocer y cumplir este Código, así como colaborar para facilitar su implantación efectiva.

En determinadas materias específicas que precisan de una regulación más detallada, las normas de este Código se complementan con las que figuran en los códigos, manuales, circulares y notas de materias específicas, como el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, el Código de conducta en los Mercados de Valores, la normativa sobre uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación, el Compromiso de Confidencialidad y Seguridad, los Manuales de Riesgos, etc.

El Área de Recursos Humanos velará por la correcta comunicación de la sujeción al Código a todos los empleados y directivos y a las personas que por cualquier circunstancia deban estar sujetas, informando periódicamente al Comité de Auditoría y Cumplimiento del seguimiento y cumplimiento de las normas.

CAPITULO I.- CODIGO ETICO DE LA ENTIDAD CAJASIETE.

En su relación con los Socios y Clientes

○ **Orientación al Cliente**

El pilar principal de la actividad empresarial de la Caja es el cliente, en general, y, en particular, el socio, dada su doble condición de propietario y cliente de la Caja. Por este motivo, uno de los principios básicos que permanentemente se hace presente en las actividades que desarrolla la Entidad es su orientación al cliente.

Dicha orientación al cliente se traduce en la búsqueda continuada de la satisfacción del mismo en sus relaciones con la Caja, tanto en lo que respecta a los productos y servicios que demanda de la Entidad como al trato, rapidez y exactitud con los que los mismos son entregados.

Prestar servicios es, básicamente, ayudar a los demás. Esta ayuda no puede ejercerse imponiendo las propias exigencias, sino cooperando para ayudar al cliente a crecer y mejorar, según sus propios proyectos y deseos.

Promover una mejor calidad de vida en nuestro entorno social es la mejor garantía de la pervivencia de CAJASIETE a largo plazo en el mercado y una obligación como miembros activos de la sociedad en la que vivimos.

○ **Búsqueda de la Calidad y Excelencia**

El alcance de mayores cotas en la calidad y excelencia del servicio a los socios y clientes es el objetivo a conseguir para lograr la satisfacción de los mismos en su relación con la Caja.

La calidad la define el propio cliente, en relación a los aspectos que estima prioritarios cuando se relaciona con la Entidad, estando la Caja permanentemente comprometida en el logro de los mayores estándares de calidad posibles.

Entre los aspectos más importantes en los que se trabaja continuamente para la búsqueda de una mayor calidad, habría que destacar los siguientes:

- profesionalidad de los empleados para la resolución efectiva y rápida de las operaciones.
- mejora de los procedimientos operativos y de control para evitar errores.
- Adaptación y mejora de la información a entregar a clientes para que resulte completa, clara y transparente.
- trato amable y respetuoso.
- calidad de los productos y servicios que se ofrecen a la clientela, de manera que satisfagan verdaderamente sus necesidades financieras.

○ **Honestidad y Responsabilidad Profesional.**

En todas las relaciones con los socios y clientes se debe mantener un alto compromiso de honestidad y responsabilidad profesionales, muy por encima del cumplimiento de los estándares legales.

Hay que respetar los compromisos adquiridos, anunciando con la debida antelación cualquier cambio en los acuerdos verbales, que deben formalizarse por escrito, o escritos, fomentando la transparencia en la relación y procurando actuar con integridad en todas nuestras actuaciones profesionales.

Enumeramos algunas pautas de actuación:

- La venta de productos y servicios debe hacerse previo ofrecimiento de toda la información relevante al cliente para una adecuada toma de decisiones.
 - La información relativa a las cuentas y operaciones de los clientes se debe facilitar siempre con diligencia y no puede obstaculizarse más que en situaciones de conflicto de derechos entre el cliente y la Caja, siempre con las debidas garantías.
 - Bajo ningún concepto está justificada la obtención de rendimientos que provengan de operaciones cuya legalidad no haya sido establecida. Solo hacemos negocios legales. En caso de dudas, es conveniente acudir a la normativa interna sobre prevención del blanqueo de capitales o consultar a los directivos o superiores de los que dependamos.
 - Deben asumirse como propias las decisiones de los directivos y órganos de la Caja, evitando la propagación de comentarios sobre aspectos internos de nuestra organización.
 - No deben obtenerse de los clientes ventajas personales derivadas de nuestra función en la organización.
- **Calidad y Precio de los Productos y Servicios.**

Dado que la relación de la Caja con sus socios y clientes se realiza mayoritariamente a través de los productos y servicios que ésta oferta, la atención permanente de la Entidad sobre los mismos adquiere una gran importancia.

Así, su diseño y producción responde a la intención de satisfacer las necesidades de los distintos tipos de clientes que tiene la Entidad, y para ello, la calidad de dichos productos y servicios debe ser una de las principales exigencias. La Caja seguirá adoptando las medidas necesarias dentro de sus procedimientos con objeto de asegurar los más elevados estándares de calidad para sus productos y servicios.

Adicionalmente, el precio que la Entidad pagará o cobrará a los mismos estará en permanente relación a su costo y a los precios de mercado, no fijándose en ningún caso precios que puedan ser considerados abusivos.

○ **Documentos Contractuales.**

Un aspecto fundamental en relación con los productos y servicios que son requeridos por los socios y clientes de la Caja se refiere a los documentos contractuales que soportan los mismos, dado que en ellos se recogen las bases de su funcionamiento y relaciones de negocio. Dichos documentos deben estar debidamente firmados y con los datos completos de todos los intervinientes debidamente identificados.

La Caja está comprometida en la redacción clara, sencilla y comprensible de los contratos soporte de todos sus productos, no utilizando fórmulas o expresiones ambiguas u oscuras que hagan dificultosa su interpretación, con objeto de que todos sus clientes conozcan y comprendan suficientemente los derechos, obligaciones, y aspectos positivos o negativos que conllevan cada uno de ellos.

○ **Transparencia, Seguridad y Solvencia de la Entidad.**

Uno de los elementos fundamentales en el diseño de la actividad de la Caja es el mantenimiento de un elevado grado de solvencia que aporte una total seguridad a todos los socios y clientes de la Entidad. Ello deberá realizarse con la búsqueda permanente de la máxima rentabilidad en su operatoria, dentro de los límites exigidos por la legalidad y la ética de sus actuaciones.

Con ello se conseguirá, no sólo la continuidad de la Entidad, sino también el mantenimiento de su elevado nivel de solvencia y, por consiguiente, atender a todos los compromisos establecidos con los socios y clientes y continuar con la participación en las diversas actividades sociales.

La Caja mantiene permanentemente el compromiso de informar de forma adecuada y suficiente a sus socios y clientes sobre la situación financiera de la Entidad, los resultados obtenidos y el destino dado a los mismos, así como las previsiones que realiza para el futuro.

La expresión más clara y tangible de dicha información, la publicación del Informe Anual de cada ejercicio, se realiza tras el refrendo de auditores externos independientes, como garantía de la fiabilidad y exactitud de los datos que se recogen en el mismo.

Cajasiete cuenta con su página web institucional, como vehículo de comunicación, siendo el canal fundamental de acceso a la información corporativa, apostando decididamente por la transparencia en la relación con sus socios y clientes.

- **Protección de los Datos y la Información de los Clientes.**

A lo largo de las relaciones de negocio con sus socios y clientes, la Caja se ve obligada a recabar y mantener por un tiempo un elevado número de datos e información diversa sobre los mismos.

La información, tanto personal como sobre operaciones de nuestros clientes debe ser tratada con absoluta reserva y no puede ser facilitada más que a sus legítimos titulares o bajo requerimiento oficial siempre con las debidas garantías jurídicas. El acceso a los datos de los clientes solo puede justificarse por motivos profesionales y en su recopilación, custodia, utilización y actualización debe respetarse escrupulosamente la normativa sobre protección de datos.

Las gestiones comerciales con clientes deben realizarse, cuando sea necesario, en un entorno que garantice la privacidad de las conversaciones y de la documentación utilizada.

Señalamos algunas pautas de actuación:

- La vinculación familiar o económica entre clientes no puede justificar la infracción del principio de confidencialidad cuando la información se refiera a cuentas en las que no exista relación directa de titularidad o apoderamiento entre ellos.
- Las condiciones sobre utilización de datos de carácter personal están sometidas a importantes restricciones legales y a las correspondientes sanciones por incumplimiento. Antes de proceder a cualquier recopilación masiva e inhabitual de datos personales sobre clientes o no clientes, recuerde la normativa interna al respecto o consulte con sus superiores responsables.

Adicionalmente a todas las medidas de protección de datos de la clientela que exige la diversa normativa al respecto, la Caja se encuentra permanentemente comprometida en asegurar la confidencialidad de todos los datos que dispone como consecuencia de las relaciones de negocio con todos sus socios y clientes, implantando para ello cuantas medidas de seguridad estime necesarias y sean legalmente exigibles para su logro.

- **Publicidad Veraz.**

La publicidad de los productos y servicios de la Caja es uno de los canales más habituales de comunicación entre la Entidad y sus socios y clientes, y es, por tanto, objeto de permanente atención para transmitir una información absolutamente veraz y lo más completa posible sobre las condiciones y características de dichos productos y servicios.

En este sentido, la Caja mantendrá su pasada y actual actitud de no utilizar cualquier tipo de publicidad que pudiera resultar engañosa o equívoca para sus socios y clientes, ofreciendo por consiguiente los datos necesarios de una forma clara e inequívoca, y con argumentaciones transparentes y lo más fácilmente comprensibles.

Es obligación de todos los empleados retirar y no utilizar los folletos u otros soportes publicitarios que no estén en periodo de comercialización.

- **Liderazgo mediante Competencia Leal.**

La Caja recoge entre sus objetivos básicos la mejora permanente de su posición competitiva entre las Entidades Financieras de su ámbito de influencia, mediante el ejercicio de una competencia lícita y respeto a las mismas, en la idea de que una libre competencia solamente traerá efectos beneficiosos para todos sus clientes.

En este sentido, la Caja y cada uno de sus empleados deben asumir el compromiso de no realizar comunicaciones o mensajes publicitarios basados en insinuaciones o comparaciones que supongan menosprecio o desprestigio de la competencia.

Asimismo, la Caja se compromete a no utilizar la información confidencial proveniente de sus competidores, y que, por conductos no públicos, haya podido llegar en algún momento a su conocimiento.

Dicha competencia lícita en el mercado no es óbice para la colaboración de la Caja con sus competidores en todos aquellos proyectos económicos y financieros que se estima redundan de forma positiva en la sociedad.

- **Atención de las Quejas y Reclamaciones de los Socios y Clientes.**

Como consecuencia de las distintas relaciones de negocio entre la Caja y sus socios y clientes, no es extraño que se den a lo largo del tiempo una serie de circunstancias que puedan conducir a algunas diferencias de criterio o interpretación tanto de las distintas cláusulas contractuales como de los derechos y obligaciones que en las mismas se recogen.

Todo ello, sin olvidarnos de la poco probable pero siempre existente posibilidad de errores que puedan producirse en el desarrollo de la operatoria, cuando, por circunstancias excepcionales, no llegan a funcionar adecuadamente los controles establecidos.

La Caja está permanentemente interesada en llegar al conocimiento de todas las quejas, reclamaciones, o incluso simplemente sugerencias que puedan tener sus socios y clientes, no sólo con objeto de proceder a la justa e inmediata subsanación de cualquier error que haya podido producirse, sino también como fuente de opiniones para mejorar en el servicio a los mismos.

Para ello, la Caja dispone de un área específica, Servicio de Atención al Cliente y de un Servicio Externo de Defensor del Cliente para atender todo tipo de comunicaciones que sus socios y clientes estén interesados o tengan a bien realizar por escrito y que, con posterioridad, son objeto de estudio, resolución y finalmente comunicación a los mencionados clientes.

La mejora diaria y permanente del servicio a los clientes se logra en gran parte con las opiniones de los mismos. Los clientes tienen que ser atendidos con amabilidad, respeto y diligencia, pero adecuando nuestra actitud y modos al perfil de cada cliente, en el marco de una relación profesional sin servilismo ni prepotencia.

Es de agradecer que los demás nos corrijan, porque nos facilitan reencontrar la dirección que conduce al acierto en la decisión. Todo cliente que reclama piensa que tiene una razón válida para hacerlo, y si las expectativas del cliente estaban equivocadas, puede que exista algo que no se hubiere explicado con la suficiente claridad y transparencia.

- **Conflictos de interés.**

Las vinculaciones económicas y las relaciones familiares o de amistad con clientes, pueden suponer una merma de la debida independencia en la toma de decisiones y un riesgo potencial de actuación desleal por oposición entre los intereses personales y los de CAJASIETE. Hay que evitar tomar decisiones en este tipo de situaciones y se deben poner en conocimiento y trasladarlas a los directivos o superiores responsables.

Exponemos algunas pautas de actuación:

- En la toma de decisiones y ante la duda en la interpretación de esta recomendación, siempre es mejor inhibirse a favor de otra instancia decisoria superior, sin hacer dejación de sus funciones.
- Deben evitarse los comportamientos que puedan comprometer nuestra independencia en la toma de decisiones, tales como la aceptación de favores personales u obsequios o el endeudamiento personal con clientes.
- Por regla general, no debe aceptarse el apoderamiento, la fiducia, el mandato ni cualquier otra representación de los intereses del cliente en su relación con la Caja. Cuando dicha representación sea absolutamente imprescindible por cualquier motivo, deberá ponerse en conocimiento del Área de Recursos Humanos.

En su relación con los Proveedores

- **Gestión responsable y conflictos de interés.**

Los nuevos retos de la competitividad exigen un comportamiento cooperativo entre CAJASIETE y sus proveedores y una visión de éstos como colaboradores. El proceso de contratación de nuevos suministros y servicios debe ser transparente y abierto, facilitando a todos los participantes información veraz y dando oportunidades a proveedores alternativos.

La compra de bienes o la contratación de servicios en cualquier nivel dentro de CAJASIETE deben hacerse con total independencia de decisión, por lo que es recomendable hacerlo al margen de cualquier vinculación familiar, económica o de amistad con el proveedor contratado. No debe interferirse en el proceso de toma de decisiones sobre proveedores haciendo recomendaciones que tengan su origen en intereses personales o de trato de favor.

- **Influencias y Compensaciones.**

La obligación de la Caja a la hora de seleccionar sus proveedores es hacerlo con total imparcialidad, considerando todos los factores que puedan intervenir en la contratación y teniendo en cuenta como principios básicos los de libre concurrencia y economía.

No debe intentarse ejercer influencia alguna sobre dichos proveedores, dado que ello dañaría la imagen de los procedimientos de adjudicación de nuestra Entidad, e incluso socavaría la confianza que dichos proveedores depositan en la Caja.

Asimismo, no deben efectuarse contrataciones que puedan estar mediatizadas con pactos de futuros compromisos recíprocos, compras a realizar a su vez a los mismos proveedores, etc. Las decisiones de unas y otras transacciones deben ser independientes y no mediatizarse mutuamente.

En su relación con la Sociedad y las Autoridades

- **Colaboración con las Autoridades.**

Uno de los ejes fundamentales de la misión de la Caja es contribuir, en la medida de sus posibilidades, a potenciar el desarrollo socio-económico de la sociedad, mediante la participación o apoyo a las instituciones cívicas o sociales que contribuyan al mismo o a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

Ello, entre un variado tipo de actuaciones, a través del apoyo al sector público y la cooperación con las diversas autoridades en cuantas actividades, convenios y operaciones financieras le sea posible participar.

Las relaciones con las distintas administraciones públicas deben estar guiadas por el respeto institucional y el cumplimiento escrupuloso de sus resoluciones. Las comunicaciones de índole administrativa recibidas de las distintas administraciones deben registrarse (día y hora de la recepción) y remitirse dirigirse al Área o responsable de la Asesoría Jurídica con la máxima rapidez posible, para que puedan ser atendidas dentro de los plazos exigidos.

- **Neutralidad política.**

CAJASIETE desarrolla su actividad empresarial sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político de la sociedad. En consecuencia, las relaciones con los partidos políticos, organizaciones sindicales y demás actores de la vida política se regirán por el principio de legalidad, respetando y aplicando el ordenamiento jurídico.

- **Cumplimiento Estricto de la Legislación.**

La función social que la Caja representa y lleva a cabo en la sociedad tiene su primera exigencia en el estricto cumplimiento de la normativa y la legislación que afecta a su operativa y funcionamiento. El cumplimiento de nuestros objetivos empresariales debe hacerse de manera compatible en todo momento con el sometimiento a la legalidad y el ordenamiento jurídico establecido.

Dicha exigencia se ve reforzada, si cabe, en la naturaleza de la operativa de la Caja, que no es otra que la de ser depositaria de una parte importante de los depósitos de la Sociedad, con la necesidad de seguridad y solvencia que ello lleva consigo.

Por ambos motivos, la Caja se compromete a continuar con el total cumplimiento de la legislación en vigor, como primer paso indispensable para una actuación ética a lo largo de todas sus actividades.

- **Lucha contra los Delitos Financieros.**

En su relación con las entidades financieras, bien sea en el mero manejo de su efectivo o en la realización de otras operaciones financieras, los socios y clientes de las mismas se ven en ocasiones involucrados en estafas o fraudes realizados por terceras personas.

Con objeto de defender los intereses de los socios y clientes, la Caja se compromete a luchar contra todo tipo de delitos económicos o financieros que pudieran sufrir sus socios y clientes en las relaciones

que se mantengan, poniendo los medios preventivos necesarios para impedir o minimizar este tipo de operatoria fraudulenta, e incluso comunicando en ocasiones a dichos socios y clientes los medios utilizados comúnmente por los delincuentes.

- **Lucha contra el Blanqueo de Dinero de Origen Delictivo.**

Uno de los graves problemas que actualmente está afectando a nuestra sociedad, el del tráfico de estupefacientes y todas sus consecuencias, son abordados continuamente en la legislación comunitaria y nacional, en lo que respecta a la prevención del blanqueo de dinero procedente de este tipo de actividades delictivas.

La Caja, consciente de la repercusión negativa de este problema en la sociedad en general, se compromete a poner los medios necesarios para prevenir e impedir que a través de su organización se lleve a cabo blanqueo de dinero procedente de actividades delictivas. La Entidad dispone del manual correspondiente, cuyas instrucciones deben cumplir con el máximo rigor.

- **No Tráfico de Influencias.**

La Caja se compromete a no utilizar a lo largo de toda su actividad, ningún tipo de relaciones políticas o económicas, basadas en intercambios de poder, favores o compensaciones económicas, con objeto de verse favorecida por determinadas decisiones, aprobaciones de proyectos o concesión de contratos.

En este sentido, la Entidad nunca retribuirá de una u otra forma, ni permitirá ser retribuida, con esta finalidad, debiendo evitar cualquier conducta con funcionarios públicos que pueda ser interpretada erróneamente como un intento de obtener contrapartidas indebidas.

- **Colaboración en la Conservación del Medio Ambiente.**

Una de las constantes de los últimos tiempos es la creciente preocupación en toda la sociedad por el cuidado de la conservación de la naturaleza y la mejora del medio ambiente.

La Caja ha venido colaborando, y lo seguirá haciendo en el futuro, en la resolución de estas nuevas preocupaciones sociales, no sólo con las medidas que puede aplicar en el desarrollo de su actividad, sino también con la participación en proyectos cuya finalidad sea la conservación y mejora del medio ambiente.

En su relación con los Empleados

- **Integración de los Trabajadores en un Proyecto Común.**

La Caja tiene en los trabajadores que la componen el patrimonio más valioso para el mantenimiento de su actividad actual y su desarrollo futuro.

Un objetivo permanente de la Entidad constituye la integración de todos sus trabajadores en un proyecto común, que no es otro que el de cumplir de la forma más adecuada posible el objeto social que la Caja tiene encomendado, fomentando la participación de todos los empleados en el capital social para que se sientan también dueños de la Caja.

- **Respeto a la Individualidad.**

La política de personal de la Caja se caracteriza por el respeto a la individualidad, a la intimidad y a la conducta de todos sus empleados.

CAJASIETE respeta la vida privada de sus empleados sin inmiscuirse en las actividades o conductas que observen fuera del ámbito del trabajo, siempre que dichas actividades o conductas no afecten al buen nombre de la Caja, a sus intereses legítimos o al desempeño profesional del empleado.

No obstante, si en opinión de la Dirección de la Entidad, dicha conducta puede afectar negativamente a la Caja, sus clientes o empleados, podría llegar a ser objeto de revisión y, en su caso, apertura del correspondiente expediente disciplinario.

La imagen de CAJASIETE depende también de las acciones de sus empleados. En consecuencia, cuando en uso de las libertades individuales se lleven a cabo actividades que tengan una repercusión pública, deberá comunicarse el hecho al Área de Recursos Humanos, indicando su naturaleza y las posibles incompatibilidades que dichas actividades puedan suponer con el ejercicio de las funciones del empleado en la Caja.

- **Entorno Laboral.**

La Caja permanentemente se ha comprometido en el logro de unas adecuadas condiciones de trabajo para todos sus empleados. Esta acción no se limita al mero entorno físico, de limpieza, condiciones ambientales e incluso seguridad, sino que es extensivo a todo tipo de factores que faciliten un entorno de trabajo adecuado y acogedor.

Por consiguiente, es empeño de la Caja dar un trato correcto a todos los empleados, no debiéndose producir situaciones que supongan ningún tipo de discriminación o falta de respeto de las personas, bien sea por sus actividades o ideas políticas, religiosas, o cualquier otra materia no directamente relacionada con la actividad estrictamente profesional.

La actuación profesional debe estar guiada por la honestidad, el respeto mutuo y la unidad de esfuerzos individuales en aras del objetivo común. Cada miembro de la organización, y en especial aquellos que tengan tareas de dirección sobre personas, deben asumir la responsabilidad de sus actuaciones y también la de sus colaboradores.

Dentro de cada nivel están delimitadas claramente las competencias, responsabilidades y capacidades de decisión, estimulando en los colaboradores tanta iniciativa y capacidad de acción como sea posible, promoviendo la aportación de nuevas ideas y valorando las aportaciones.

La implicación de todos los empleados no resuelve la totalidad de los problemas de una organización, pero la hace más flexible y más eficiente gracias a la mayor rapidez y mejor calidad en la información para la toma de decisiones. El ejemplo en la conducta y actuación diarias es el camino más directo para ganarse la confianza y el respeto de nuestro entorno laboral.

- **Confidencialidad de los Datos Personales.**

Tanto por su relación como empleados, como por la de clientes que en muchos casos lo son de la Entidad, la Caja mantiene un importante volumen de datos personales respecto a sus empleados. La Caja mantiene importantes restricciones de acceso a dichos datos, limitando el mismo exclusivamente al personal de la Entidad que los necesita para el desarrollo de su actividad.

La información sobre cuentas de empleados de CAJASIETE sólo debe utilizarse en el contexto de la operativa bancaria habitual o en el marco de las actuaciones disciplinarias según establece la normativa laboral. Es una práctica reprobable y está prohibida la consulta de cuentas de empleados fuera de las circunstancias descritas.

- **Suposición de Cumplimiento de la Normativa.**

Como todas las entidades financieras, La Caja está expuesta a operatoria irregular realizada por los propios empleados. Este es un hecho cierto, que periódicamente acontece a las entidades financieras, y que por consiguiente necesita la implantación de diversas normas y procedimientos para su prevención.

Dado que, obviamente, este tipo de hechos afecta a un porcentaje mínimo de empleados, la Caja siempre ha mantenido, y lo seguirá haciendo en el futuro, una confianza plena en su plantilla de empleados y en el cumplimiento por parte de los mismos de las normas y procedimientos dispuestos por la Dirección.

La existencia de áreas dedicadas al control en la Entidad se debe exclusivamente a la necesidad de corregir defectos en la operativa y estandarizar las actuaciones, que, al realizarse por un colectivo grande, podrían derivar con el tiempo en algunos malos usos que es necesario reconducir.

La Caja mantendrá su pasada y actual actitud de no producir, de manera habitual, investigaciones masivas e indiscriminadas de la operatoria realizada por empleados, limitándolas a los casos en los que, a juicio de los Departamentos de Control, existan verdaderos indicios de la existencia de una operativa contraria a la normativa interna de la Entidad.

- **Fomento de la Comunicación Interna.**

Como un elemento integrador de los empleados en la realidad de la Entidad, la Caja presenta entre sus políticas de actuación el potenciar la información a todos los niveles de la plantilla, no sólo en lo referente a las necesidades directas de su trabajo, sino, asimismo, en lo que respecta al proyecto y objetivos de la Entidad, evolución de los mismos, y los principales hechos que puedan acaecer en la gestión. Para ello se establecerán los canales de comunicación interna, ascendentes y descendentes, de forma periódica.

- **Diálogo con los Representantes de los Empleados.**

La Caja quiere promover a través del permanente diálogo con los representantes de los empleados, no sólo el cumplimiento de la correspondiente normativa laboral, sino también la participación de los mismos, de forma que suponga un estímulo para la colaboración y el logro de los objetivos comunes.

Sin perder de vista la estructura jerárquica necesaria para cumplir con sus finalidades y objetivos, la Caja estima asimismo necesaria dicha participación de los empleados a través de sus representantes libremente escogidos, participación que debe llevar implícita una adhesión general a los objetivos fundamentales de la Entidad y basarse en el respeto mutuo.

- **Mantenimiento de los Puestos de Trabajo.**

Como consecuencia inmediata de la búsqueda de los niveles adecuados de seguridad y solvencia para la Entidad, como principal garantía de los depósitos de clientes de la misma, surge asimismo la seguridad en el mantenimiento de los puestos de trabajo creados en la Caja, que seguirá siendo uno de los principios de su política social y laboral.

- **Desarrollo Profesional.**

CAJASIE TE pretende atraer, motivar y retener a un equipo de personas competentes y profesionales, asumiendo el compromiso de abonar una remuneración justa y competitiva a los empleados, no sólo con un escrupuloso cumplimiento de las normas legales y pactadas, sino adecuando dicha remuneración

a la aportación, el esfuerzo y el comportamiento de cada uno de los mismos, buscando la aplicación de los principios básicos de equidad interna y externa.

En este sentido, mediante la retribución se estimulará el interés de los empleados por los objetivos perseguidos por la Caja, tras una valoración periódica de sus capacidades y de su eficacia, que a su vez sirva para incentivar el progreso profesional de los mismos.

CAJASIETE procurará el mayor desarrollo profesional de sus empleados garantizando la igualdad de oportunidades en su contratación, promoción y formación, ofreciendo un entorno de trabajo atractivo, fomentando el espíritu de superación mediante el reconocimiento del esfuerzo personal en la contribución al éxito colectivo.

La formación encaminada al mejor desempeño de la función es una oportunidad de mejora y no puede entenderse nunca como un elemento de competencia interna, sino como un medio para obtener el máximo rendimiento posible del capital intelectual que atesora la organización.

Con el doble objetivo de desarrollar las capacidades personales de los empleados y de facilitar el acceso a puestos de mayor responsabilidad dentro de la Entidad, la Caja viene comprometiéndose a proporcionar una formación humana y profesional a sus empleados lo más completa posible, como reconocimiento de la especial importancia que tiene la contribución de la Entidad a la formación y cultura de los mismos.

Así, adicionalmente a los programas de adiestramiento, necesarios para el desarrollo de las funciones concretas a realizar, la Caja programará de forma permanente otras líneas de formación complementaria, de carácter más general, tendentes a la formación más integral de los empleados.

CAPITULO II CODIGO DE CONDUCTA DE EMPLEADOS Y DIRECTIVOS.

En su Relación con la Caja

○ Profesionalidad y Compromiso con la Caja.

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

El estilo profesional de los directivos y empleados de CAJASIETE respecto a su relación con la Entidad debe basarse en la profesionalidad y el compromiso con la Entidad. La Caja espera de todos sus directivos y empleados una adhesión inquebrantable al proyecto de CAJASIETE y a las políticas, medidas y decisiones que se tomen para llevar a cabo el mismo. Se deberá transmitir, con convencimiento y entusiasmo, dicha adhesión a todos los compañeros y colaboradores.

La profesionalidad es uno de los requisitos indispensables para el adecuado desarrollo de las funciones que la Caja les tiene encomendadas a los directivos y empleados. Dicha profesionalidad se ve traducida, entre otros, en los siguientes aspectos:

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

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

La búsqueda de la mayor eficacia posible en el desarrollo de sus funciones debe llevar necesariamente a los directivos a una estrecha cooperación entre ellos, en la búsqueda del bien común más que del particular de cada Área o Unidad, y a todos los empleados en cooperar para el mejor cumplimiento de la misión y de los objetivos.

○ **Comportamiento Ético.**

La Caja se ha labrado a lo largo de su existencia un merecido reconocimiento entre sus socios y clientes, reconocimiento que permanentemente es necesario potenciar y mejorar.

Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral. Como representantes de CAJASIETE, los directivos y empleados deberán mostrar permanentemente una conducta pública y social intachable.

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

○ **Conocimiento y Cumplimiento de la Normativa Vigente.**

Todos los directivos y empleados de la Caja tienen la obligación de conocer y cumplir la normativa vigente en cada momento en la Entidad.

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

Los directivos deberán velar por su aplicación y cumplimiento por parte del personal, estando obligados al estricto cumplimiento de toda la normativa desarrollada e implantada en la Caja, lo que supondrá a su vez una actitud ejemplar ante todo el personal bajo su supervisión. Todos los empleados deben asumir el respeto y cumplimiento de la normativa interna y de la legislación externa.

○ **Confidencialidad de los Planes y Actividades de la Entidad.**

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

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

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

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

- **Acceso a Información No Necesaria para el Desarrollo del Trabajo.**

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

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

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

La información sobre cuentas de empleados de CAJASIETE sólo debe utilizarse en el contexto de la operativa bancaria habitual o en el marco de las actuaciones disciplinarias según establece la normativa laboral. Es una práctica reprobable y está prohibida la consulta de cuentas de empleados fuera de las circunstancias descritas.

- **Concurrencia de Actividades.**

El desempeño de un cargo directivo en CAJASIETE supone un alto grado de responsabilidad que debe verse reflejado, entre otros aspectos, en la plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle. Implica, por consiguiente, su dedicación exclusiva a la Caja, no pudiendo desarrollar ningún otro tipo de actividad sin autorización previa de la misma.

Los empleados de la Caja no podrán desarrollar o llevar a cabo ninguna actividad que pueda suponer competencia con los productos o servicios comercializados por la Entidad.

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

- **Relaciones de Negocio con la Entidad.**

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

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

○ **Información Privilegiada y conflictos de interés.**

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

Existe en la Entidad un Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores que recoge las normas de comportamiento que deberán observar obligatoriamente los empleados de la Caja que tengan relación con esta materia.

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

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

○ **Autoconcesión de Operaciones de Riesgo.**

Dentro de la Entidad existe un importante número de personas a las que la misma ha otorgado facultades para la concesión de operaciones de riesgo a clientes.

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

Todas las operaciones de esta naturaleza deben ser conocidas y aprobadas por el nivel superior establecido en la normativa interna correspondiente.

○ **Concesión de Riesgos a Familiares o Negocios Relacionados.**

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

En todos esos casos la aprobación, en su caso, de las operaciones se realizará por el nivel superior correspondiente. En las cartas de delegación de facultades se especifican estos pormenores.

○ **Endeudamiento Personal.**

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

Todo el personal evitará situaciones que le conduzcan a un nivel de endeudamiento excesivo, entendiéndose por tal aquél que, para un observador externo y ecuánime, pudiera interpretarse que compromete su independencia profesional o su imagen personal. El endeudamiento tiene que ser responsable, por lo que no se deberán contraer deudas si no se tiene una capacidad de pago holgada.

Es deseable utilizar a CAJASIETE como proveedor único de servicios financieros, observando siempre un cumplimiento escrupuloso de las obligaciones contractuales y evitando situaciones de endeudamiento desproporcionado que puedan afectar a nuestra reputación y actuación profesional.

- **Movimientos en cuentas sin estar expresamente autorizado para ello.**

En la actividad diaria de nuestras Sucursales se producen en ocasiones movimientos en cuentas que por, propia comodidad del cliente o del empleado, se realizan sin el debido documento justificativo u orden expresa.

Cara a evitar posibles problemas o complicaciones, o incluso malentendidos, los empleados se abstendrán de realizar sin documento justificativo cualquier tipo de operación que suponga variación en el saldo de las cuentas de los clientes, o de las propias.

- **Lealtad con la Entidad en el Exterior.**

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

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

El derecho de los empleados a participar en actividades políticas legalmente reconocidas ha de ejercerse de manera que esas actividades no puedan entenderse, en modo alguno, como atribuibles a CAJASIETE, o puedan cuestionar su compromiso de neutralidad política. Igualmente dicha participación no deberá afectar a la objetividad profesional del empleado ni mermar su dedicación.

La creación, pertenencia, participación o colaboración en redes sociales, foros o blogs de internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que quede claro su carácter personal. En todo caso deberán abstenerse de utilizar la imagen, el nombre o marcas de la entidad para abrir cuentas o darse de alta en foros y redes.

- **Juegos de Azar y Drogodependencia.**

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

- **Colaboración Decidida y Leal con los Superiores.**

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

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

Un importante apartado dentro de esta colaboración es la participación individual de cada empleado en la innovación y la mejora de las tareas que desarrolla, y en los procedimientos operativos instaurados

para llevarlas a cabo. Nadie está más capacitado para mejorar la operativa y sus procedimientos que las propias personas que, día a día, los llevan a cabo, siendo su iniciativa, comentarios y propuestas un aspecto básico en la mejora de los productos, servicios, procesos y sistemas de la Entidad.

- **Adaptación Permanente.**

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

- **Rendimiento Eficaz.**

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

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

- **Gestión Eficaz de los Recursos y protección de los bienes de la Caja.**

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

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

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

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

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

- **Utilización de los Bienes de la Entidad.**

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

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

Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos.

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

- **Comunicación de Acciones poco Éticas o Fraudulentas.**

Si algún empleado tuviera conocimiento de actuaciones irregulares o poco éticas de personas de la Caja, empleados o directivos, se encuentra en la obligación de ponerlas en conocimiento de la Entidad de forma inmediata.

La Caja dispone de un Canal de Denuncias como mecanismo para facilitar la toma de conocimiento por la Entidad de aquellas conductas cometidas en el seno de la organización que pudieran ser constitutivas de delito o ir en contra de los principios y comportamientos que establece este Código Ético. Este Canal se rige por su Reglamento que se encuentra a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa.

Todas las comunicaciones de este estilo serán investigadas inmediatamente, de forma confidencial.

La Caja no admitirá ningún tipo de represalia contra los empleados que efectúen dicho tipo de comunicaciones.

En su Relación con el Cliente

- **Servicio de Calidad y Satisfacción Permanente de los Clientes.**

El estilo profesional del empleado de la Caja respecto a su relación y trato con los clientes de la Entidad debe basarse en el logro de un servicio de calidad para los mismos y en la búsqueda de su permanente satisfacción.

En este sentido, se entienden prioritarias las siguientes actitudes para su consecución:

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

- **Confidencialidad de los datos personales e información de los clientes.**

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

La utilización de los datos de carácter personal de los clientes, se utilizará sólo cuando sea preciso para las funciones de la actividad y operativa del negocio, observando el cumplimiento de la legislación vigente sobre protección de datos personales.

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

Esta materia se encuentra expresamente desarrollada en el DOCUMENTO DE SEGURIDAD de observancia obligatoria para todo el personal.

- **Buena Disposición y Rapidez en el Servicio.**

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

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

- **Respeto, Buen Trato y Amabilidad.**

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

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

- **Consejos y Soluciones Eficientes a sus Necesidades.**

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

- **Trato Equitativo a Todos los Clientes.**

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

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

- **Percepción de Regalos o Comisiones.**

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

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

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

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

- **Conductas en la Prevención del Blanqueo de Capitales.**

Todos los empleados cumplirán estrictamente las normas que se establecen en el Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, observando una especial diligencia en el cumplimiento de dichas normas, entre las que se encuentran las siguientes:

- Se asegurarán de tener un adecuado conocimiento del cliente y de su situación económica.
- Confirmarán y documentarán la verdadera identidad de todos los clientes.
- Exigirán los documentos que acrediten los poderes de las personas que autoricen transacciones financieras en nombre del cliente.
- No aceptarán los clientes que constan como prohibidos en el Manual y solicitarán la previa autorización antes de iniciar ninguna relación comercial con personas o entidades que exigen la previa autorización del Órgano de Control.
- Comunicarán inmediatamente al Órgano de Control las actividades sospechosas y se abstendrán de facilitar ninguna información al cliente.
- Cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos, recabando la información y documentación completa para establecer el origen de los fondos del cliente, la naturaleza y alcance de la utilización prevista de los productos y servicios por parte del cliente y confirmarán la información facilitada por el cliente.
- Retener los billetes sospechosos de legitimidad, siguiendo los procedimientos establecidos por las autoridades.

En las Relaciones entre Compañeros

- **Respeto y Buena Relación.**

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

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

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

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

- **Utilización de los Password.**

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

Los empleados no podrán realizar ningún tipo de operación utilizando los password de otros compañeros, bien por haber tenido conocimiento de los mismos, bien por encontrarse con terminales ya abiertos por terceras personas y de fácil acceso.

- **Confidencialidad de los Datos Personales.**

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

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

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

En su Relación con los Subordinados

- **Asunción de la Función Directiva.**

Los directivos de la Caja deben asumir y respetar el fundamento esencial de la propia función directiva, que exige de quien la ejerce la asunción plena de las responsabilidades que puedan derivarse de las acciones u omisiones de las personas bajo su supervisión, en el contexto de su actividad profesional en la Entidad.

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

- **Ejemplo en las Actuaciones y Comportamientos.**

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

- **Respeto por las Personas bajo su Supervisión.**

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

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

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

- **Dirección y Gestión de los Empleados.**

Una de las principales y más difíciles responsabilidades de los jefes o directivos de la Entidad es la dirección de los recursos humanos que se encuentren bajo su dependencia.

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

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

- **Motivación del Personal.**

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

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

- **Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados.**

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

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

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

- **Planificación y Ordenación del Trabajo.**

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

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

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

- **Respeto por el Resto de Empleados No Supervisados.**

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

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