

# MARCO ÉTICO INSTITUCIONAL

## ÉTICA Y VALORES

### **INTRODUCCIÓN**

La Caja de Ahorros se ha ubicado en el lugar privilegiado en el mercado, basando sus funciones en un marco de sana competitividad y transparencia. Se ciñe por altos principios éticos y morales y está consciente de lo importante que son estos principios como parte medular de cada uno de los integrantes de este Banco. Los principios éticos aseguran el máximo respeto y protección a nuestros clientes y contribuyen al desarrollo personal del empleado y a su eficiente desempeño profesional en el Banco, reafirmando el éxito de nuestra actividad bancaria. Esperamos que este material forme parte integral en la aplicación cotidiana de nuestras labores y también sirva como fuente de satisfacción personal y de beneficio general para toda la familia de la caja de ahorros.

### **PREÁMBULO**

Estas breves notas están diseñadas como un valioso instrumento que nos puede ayudar a una mejor armonización de los objetivos de la Institución con los legítimos intereses de realización, estabilidad y desarrollo personal de los miembros de la entidad, en orden al logro de un mejor ambiente laboral que beneficie los servicios que presta la CAJA DE AHORROS.

### **OBJETIVO GENERAL**

Reconocer que el respeto a los principios éticos y a nuestros valores Institucionales, conduce a una mejor realización profesional de los miembros de la entidad y a la ejecución de un trabajo caracterizado por la cordialidad, la transparencia y la eficiencia, en pro de un mejor servicio a nuestros clientes.

### **DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS**

Las actuaciones del personal de la Caja de Ahorros en todas las circunstancias se orientarán por los siguientes principios y valores, que constituyen la base de nuestra acreditación ante la sociedad panameña y aseguran el éxito de nuestra actividad bancaria:

**La Confidencialidad**, reconociendo que el derecho a la privacidad y al discreción son la mejor garantía para un mejo logro de los objetivos Institucionales.

**La Honestidad**, precisándola como la base fundamental de un correcto manejo de los asuntos de la entidad, en el que en ningún caso los intereses particulares de las personas pueden colocarse por encima de los legítimos intereses de la Institución y de sus clientes.

**La Transparencia**, entendida como la característica laboral primordial que denota un desempeño ordenado e idóneo en las funciones encomendadas a cada funcionario.

**La Eficacia**, la cual implica un manejo adecuado y razonable del tiempo para el logro de los objetivos de la Entidad.

**La Eficiencia**, comprendida como un manejo productivo, consciente y proporcionado de la infraestructura, los recursos y los procesos institucionales en pro de una mejor prestación de los servicios.

**La Cortesía y los Buenos Modales**, constituyen la base de un mejor ambiente laboral entre los funcionarios y son la clave para que la clientela tenga la mejor impresión de los servicios que presta la entidad.

**CAPITULO I:** Criterios éticos que colaboran para un mejor logro de los objetivos Institucionales de la Caja de Ahorros.

**Art. 1. "Promoción de la Confidencialidad".**

La confianza que depositan nuestros clientes en nosotros es un bien inestimable que es necesario cultivar y promover, por este motivo conviene tener en cuenta que la discreción, la privacidad, la prudencia en el manejo de la información y la reserva sobre asuntos confidenciales, son la base del éxito de nuestra gestión y el fundamento de nuestra acreditación ante la sociedad.

**Art. 2. "Fomento de la Seguridad".**

La seguridad es la base del éxito de nuestra labor bancaria, por eso es necesario cultivarla a través de la reserva de las normas de seguridad del Banco, no proporcionando información que pueda comprometer la seguridad de la entidad y estando atentos a cualquier tipo de anomalía o conducta sospechosa que pudiere presentarse.

**Art. 3. "Cultivo de una adecuada comunicación".**

La comunicación interpersonal constituye un mecanismo eficaz para preservar el buen ambiente laboral, de igual manera es un medio fundamental para solucionar las tensiones y malentendidos, y también constituye una herramienta de primer orden para solucionar los eventuales problemas que se presentan en el trabajo cotidiano. Por este motivo es básico cultivar y promover la sinceridad, transparencia e intensidad de la comunicación entre todos, tratando siempre de buscar una unidad de criterios en torno de las orientaciones de los jefes y responsables, guardando siempre los conductos regulares.

**Art. 4. "manejo responsable de los enceres y recursos corporativos".**

Los elementos que el Banco nos proporciona para el desarrollo de nuestras funciones cumplen la doble función de ayudarnos a nuestro trabajo y de servirnos para laboral con comodidad y eficacia, por este motivo es conveniente cuidarlos y darles un uso adecuado, evitando el despilfarro y el gasto excesivo.

**Art.5. "Observancia positiva de los procedimientos y políticas del Banco".**

Las políticas y procedimientos del Banco han sido pensados para mejorar la calidad del trabajo y facilitar el ejercicio de las funciones de los empleados y por ende prestar un mejor servicio; ellos buscan la unidad de criterio y la seguridad en nuestra gestión, de

allí la importancia que tiene el que los conozcamos, comprendamos su sentido y sigamos con rigor.

**Art.6. "Fomento del trabajo en equipo y de la solidaridad con base en consensos orientados al logro de nuestros objetivos comunes".**

En un medio de cambios acelerados y de una creciente competitividad, es conveniente fomentar el trabajo en equipo y el respeto a la opinión de los demás, así como el tener apertura para el diálogo y la negociación, buscando lograr consensos en función de nuestros objetivos comunes. La solidaridad en este tipo de procesos, se manifiesta cuando hay disponibilidad para aportar a los demás nuestra experiencia y aprendizajes, teniendo en cuenta que en una empresa el buen trabajo del otro, contribuye para mi propio bienestar y para el progreso general del Banco.

**CAPITULO II:** La ética como instrumento para una mejor relación con nuestra clientela para atraer más usuarios

**Art.7. "Servicio oportuno y eficaz a las expectativas y necesidades de los clientes".**

La buena relación con los clientes genera un excelente ambiente laboral y redundante en el fortalecimiento Institucional del Banco, para ello es importante observar constantemente actitudes de cortesía, atención y buenos modales, excluyendo todo tipo de aceptación de dádivas o propinas que puedan comprometer la neutralidad y objetividad del servicio.

**Art. 8. "Conservación de imparcialidad y honestidad en los servicios que presta el banco".**

En orden al fomento del buen nombre y crédito ético del Banco, es importante observar constantemente actitudes de cortesía, atención y buenos modales, es decir el buen servicio honesto y desinteresado, excluyendo todo tipo de aceptación de dádivas o propinas que puedan comprometer la neutralidad y objetividad del servicio que prestamos.

**CAPITULO III:** Principios éticos que favorecen la vida personal del funcionario del Banco y mejoran su desempeño laboral

**Art. 9. "Es necesario buscar el equilibrio afectivo y emocional en pro de una mejor calidad de vida en el trabajo".**

Muchos de los problemas e inconvenientes que se presentan en las actividades laborales (peleas, vicios, agresividad, malos modales, etc.) tiene su base en dificultades afectivas, familiares o emocionales de los miembros de la Institución; por este motivo es conveniente cultivar unas actitudes positivas y una estabilidad emocional mediante el cultivo de disciplinas y hábitos positivos (diálogo, deportes, hobbies, espiritualidad, etc.) que beneficien todas las actividades del individuo.

**Art.10. "El trabajo profesional es el reflejo de la calidad humana de la persona".**

Todas las obras y actividades que realizan las personas expresan su subjetividad e identidad, de ahí que la búsqueda de la excelencia en el desempeño laboral del Banco, esté basada en las actitudes y comportamientos de los funcionarios; esto implica la importancia de unas buenas maneras de hablar, comportarnos, portar nuestro uniforme, y sobre todo la conciencia de que cada acción que ejecutamos está colaborando o frustrando nuestra realización profesional.

**Art.11. "Las buenas relaciones interpersonales benefician la salud física y psíquica de las personas y ayudan a un mejor logro de los Objetivos Institucionales".**

La felicidad y realización profesional de la persona en el trabajo, no dependen solo de su manera de ejecutar sus funciones sino del ambiente laboral, en el cual todos tenemos una alta cuota de responsabilidad; por este motivo, es fundamental cultivar unas buenas relaciones con todos los miembros de la institución, privilegiando el respeto, la cordialidad y el trabajo en grupo.

**CAPITULO IV:** Virtudes éticas para un mejor logro de las relaciones Interinstitucionales

**Art.12. "La prudencia, la objetividad y la prontitud, son virtudes que ayudan a que las relaciones del Banco con otras entidades bancarias o de servicios se desarrollen dentro de términos cordiales y de mutuo beneficio".**

Las necesarias interacciones del Banco con otro tipo de Instituciones que nos prestan servicios o con las que debemos cooperar, se beneficiarán si se desarrollan en términos de discreción y de eficacia acordes con los objetivos del Banco y/o en pro de una buena imagen institucional.

**GLOSARIO**

**ÉTICA:** Reflexión y análisis de las acciones humanas (moral), que ayuda a tomar mejores decisiones beneficiando el proyecto de vida de las personas y una mejor convivencia.

**MORAL:** Conjunto de costumbres, normas y valores de tipo cultural que le indican al individuo el nivel de bondad o maldad de sus actos.

**VIRTUD:** Ejercicio permanente y reiterado de un valor ético o moral.

**VALOR:** Dimensión que cualifica una acción, persona o cosa, haciéndola atractiva para ser asumida, vivida o realizada, en cuanto que se muestra en relación directa con el bienestar, beneficio o felicidad de la persona.

**Reflexión:**

*"Los principios y valores son algo absoluto, se es honesto o no."; "Nunca se puede ser un poquito honesto o solo en algunas ocasiones."; "No hagas a nadie lo que no quisieras que hicieran contigo"; "Los derechos de uno terminan donde comienzan los del otro".*