

**Resolución JD No.17-2016
De 16 de noviembre de 2016**

La Junta Directiva de la Caja de Ahorros, en uso de sus facultades legales,

CONSIDERANDO

Que conforme al artículo 14 de la Ley 52 de 13 de diciembre de 2000, Orgánica de Caja de Ahorros, en su numeral 6 señala: *“Establecer, con la recomendación del Gerente General, las directrices generales para el buen funcionamiento de la Institución, de acuerdo con la política de desarrollo económico establecida por el Órgano Ejecutivo. Para tal efecto, dictará los reglamentos internos que sean necesarios para la buena marcha de la Institución.”*

Que el Acuerdo No.5-2011 de 20 de septiembre de 2011, emitido por la Superintendencia de Bancos de Panamá, exige que todo banco establezca un Código de Ética y Conducta.

Que por lo anterior, se hace necesario aprobar un Código de Ética y Conducta conforme a las normas siguientes:

RESUELVE:

Mensaje de la Junta Directiva

Un factor fundamental en el avance y el éxito de Caja de Ahorros, desde su creación, ha sido promover nuestra misión, su visión, los valores y los principios éticos de la Institución y sus funcionarios.

Ante el dinamismo económico es necesario actualizar y fortalecer continuamente los aspectos que contribuyen o garantizan con integridad las operaciones bancarias.

El objetivo del Código de Ética y Conducta para todos los funcionarios es actuar de manera íntegra y con profesionalismo manteniendo y mejorando a fin de renovar su compromiso de servicio responsable a nuestros clientes y al público en general y de promocionar un buen ambiente de trabajo en el cual se respete a las personas.

Es nuestro compromiso vivir los preceptos de este documento, mediante su aplicación en todas sus acciones siempre respetando y cumpliendo con la ley vigente, nuestros reglamentos y políticas fortaleciendo la ética y las competencias que poseemos.

Igualmente, contribuye a incrementar, de manera sostenida, el valor de Caja de Ahorros para las partes interesadas como nuestros clientes, funcionarios, proveedores y comunidad. Caja de Ahorros tiene el propósito de abarcar cada situación en la que sea necesario tomar una decisión ética, a través de los principios claves que son guía para los funcionarios.

Este Código prescribe normas de conductas generales para todos los funcionarios, la ausencia de una norma de comportamiento no significa que se apruebe una acción u omisión. Todo funcionario tiene el compromiso de actuar de acuerdo al presente Código, evitando comportamientos y conductas incorrectas.

Introducción

El Código de Ética y Conducta establece los principios y normas de conducta ética para todos los funcionarios e integrantes de la Junta Directiva de la Institución para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos estratégicos. Por lo tanto, será aplicable a los directores de la Junta Directiva y a todos los funcionarios en el ejercicio de sus funciones tanto dentro como fuera de la República de Panamá

Este documento tiene como propósito establecer, mediante un lenguaje claro y preciso, el comportamiento que se espera de cada uno de nosotros, dentro del marco legal que lo delimita. El comportamiento ético es un conjunto de valores, normas y principios que impulsan a mantener

la integridad de las instituciones. Es por ello que en nuestra Institución nos preocupamos por establecer normativas que estimulen a cada uno de nuestros funcionarios el propósito de mantener principios fundamentales que brinden a la institución una imagen de excelencia.

Objetivos

- Establecer normativas que indiquen a cada uno de los funcionarios el comportamiento y compromiso esperado para mantener la integridad de la institución.
- Mantener nuestra trayectoria, reputación, imagen y cultura a través de nuestra conducta ética.
- Fortalecer el crecimiento de nuestro negocio y fomentar las buenas relaciones entre funcionarios, clientes, proveedores y autoridades.

Gobierno Corporativo

Es responsabilidad de los miembros de la Junta Directiva el establecer y vigilar los procedimientos de control interno efectivos que permitan el correcto cumplimiento de las políticas, planes, reglas y procedimientos internos en todos los niveles de la estructura organizacional del Banco.

Nuestra Institución a través del Manual de Gobierno Corporativo pone a disposición de todo su personal un conjunto de políticas y procedimientos que enmarcan nuestra actuación bajo principios de transparencia y equidad que busca garantizar el manejo de la información, la correcta gestión de los posibles conflictos de intereses y las buenas relaciones con todos nuestros grupos de interés que participan en la dirección y administración del Banco.

I. Principios Institucionales

Nuestros principios institucionales se enmarcan en el desarrollo de nuestra misión, visión y valores, estos aspectos son claves para que nuestra organización se identifique como integra no solo a través de nuestros funcionarios sino también en el ámbito social y legal.

La Visión:

Plantea sus objetivos a largo plazo sobre cómo espera que sea su futuro y su expectativa ideal. Nuestras aspiraciones deben ser realistas, guiar y motivar al equipo logrando nuestras metas.

Nuestra Visión:

Ser reconocido como el mejor Banco, a nivel nacional, para hacer realidad los anhelos de la Familia Panameña.

La Misión:

Representa el motivo o la razón de ser de la institución con la cual alcanzaremos nuestros objetivos a largo plazo.

Nuestra Misión:

Hacer banca desde el ser humano y para el ser humano, trascendiendo hacia una institución centrada en las personas, fomentando el hábito del ahorro y ofreciendo a nuestros clientes una amplia variedad de productos y servicios financieros, optimizando nuestros niveles de rentabilidad y liquidez, cumpliendo con los más altos estándares de calidad de servicio, con el respaldo de nuestro equipo de trabajo altamente motivado y capacitado, sin dejar a un lado nuestro compromiso con el desarrollo sostenible de la comunidad y el medio ambiente.

Los **Valores** son principios éticos sobre los que se fundamenta la cultura de la institución permitiendo crear nuestras acciones de comportamiento.

Nuestros Valores:

- **Pasión por el cliente:** Es la calidez, respeto, interés y cercanía que reflejamos en nuestro comportamiento para crear experiencias positivas con las personas con las que nos relacionamos, a fin de construir relaciones a largo plazo.
- **Trascendencia:** Es asumir el reto, permanente, de evolucionar y hacer las cosas de la mejor manera.
- **Compromiso y Lealtad:** Surgen de la convicción, el respeto y el cariño por lo que hacemos. Nos permiten pasar de las promesas a los hechos y actuar de forma coherente con lo que decimos y creemos.
- **Transparencia:** Implica hacer las cosas de manera íntegra, clara y honesta, de tal forma que no se perjudique al otro, haciendo de **la confianza** la base fundamental de nuestras relaciones para

satisfacer a nuestros públicos de interés.

- **Responsabilidad Social:** Es el compromiso que tenemos de construir, con nuestras decisiones y acciones, un banco sostenible que busca el mejoramiento social, económico y ambiental de nuestra sociedad.

II. Responsabilidades de la Junta Directiva de Caja de Ahorros

Todos los funcionarios del Banco reconocen los principios del sistema de control interno que constituyen los fundamentos y condiciones imprescindibles que garantizan la efectividad del sistema de acuerdo al Gobierno Corporativo conforme a las sanas prácticas bancarias.

Los deberes y facultades de nuestra Junta Directiva están regidos bajo el marco de nuestra ley Orgánica:

1. Velar por el cumplimiento de las regulaciones bancarias vigentes.
2. Revisar los procedimientos de nuestro sistema de control interno.
3. Velar por la solidez y seguridad del Banco.
4. Establecer una estructura de Gobierno Corporativo efectiva.
5. Promover en conjunto con la Alta Gerencia elevados estándares éticos y de integridad.
6. Aprobar y revisar periódicamente las estrategias de negocio y otras políticas trascendentes del Banco.
7. Establecer una cultura organizacional que demuestre y enfatice a todos los funcionarios la importancia del proceso de control interno y el papel que juega cada uno dentro del banco y de estar plenamente integrado al mismo.
8. Votar siempre a conciencia y en cumplimiento de la ley y de este Código. Si lo estimare inconveniente a Caja de Ahorros, a pesar de que la ley se lo permita, podrá votar en contra si así lo decidiere.

III. Responsabilidades de la Alta Gerencia

Los funcionarios Directivos y Ejecutivos del Banco deben actuar con integridad, compromiso y lealtad y a la vez manifestar las siguientes responsabilidades:

1. Desarrollar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva.
2. Asegurar el funcionamiento y efectividad, tanto del sistema de control interno como de los procesos que permitan la identificación y administración de riesgos.
3. Mantener una estructura organizacional que asigne claramente las responsabilidades, autoridad y líneas jerárquicas.
4. Desarrollar procesos que midan, identifiquen, verifiquen y controlen los riesgos que puedan afectar al banco.

IV. Aplicación y cumplimiento del Código de Ética y Conducta

Todos los funcionarios del Banco incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, sin excepción, deberán cumplir con lo establecido en el Código de Ética y Conducta de Caja de Ahorros, el Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos y el Reglamento Interno de Trabajo de la Institución. Su incumplimiento será sancionado de acuerdo a lo que dicta el Reglamento Interno de Trabajo del banco y cada funcionario deberá prestar apoyo en cualquier diligencia o investigación que sea necesaria para el fiel cumplimiento del presente Código, por lo que cada Gerencia Directiva velará porque las pautas de este Código se cumplan en su totalidad.

El funcionario, que por motivo de los hechos no pueda denunciar los mismos a su Jefe directo, deberá dirigir la denuncia o alerta a la Gerencia Directiva correspondiente, a la Gerencia Directiva de Gestión Humana o presentarlo a través del Sistema Institucional de Denuncias.

V. Comportamiento ante el uso de Redes Sociales

Todo funcionario que labore en Caja de Ahorros es funcionario del Banco las 24 horas del día, por tal razón, su conducta dentro y fuera del Banco debe apegarse a los valores y códigos de conducta, de forma tal que la imagen del Banco se vea bien representada en cada uno de sus funcionarios.

Por tal motivo, todo funcionario de la Caja de Ahorros se compromete a mantener una conducta y manejo de redes sociales apegada a las responsabilidades y principios que se le exigen a los servidores públicos de acuerdo al Código Uniforme de Ética de los Servidores Públicos; Código de Ética y Conducto de Caja de Ahorros y Reglamento Interno de trabajo, evitando quedar expuestos ante situaciones que comprometan la imagen personal o de la institución bajo las siguientes condiciones:

Compromiso:

- Utilizaré las redes sociales personales y del Banco con comentarios e imágenes cónsonos a un empleado bancario.
- Utilizaré la red social de la Caja de Ahorros en comentarios de las actividades, promociones de productos, voluntariados, es decir que se puedan compartir con los demás.
- Cuidaré mi imagen tanto en el ámbito social y laboral al publicar fotos en las redes sociales.
- No comentaré asuntos privados de la Institución.
- No redactaré opiniones o desacuerdos con mis jefes, compañeros o clientes del banco.
- No incurriré en amenazas calumnia o injurias en contra de mis compañeros.

Manejo Inadecuado:

- Publicar imágenes sexuales y/o pornográficas
- Usar las redes sociales para fines políticos, utilizando el uniforme o portando el logo de la institución.
- Escribir opiniones sobre jefes o compañeros de trabajo que puedan dañar la imagen de los mismos.
- Incurrir en actos de violencia, amenazas, calumnias o injurias en contra de sus compañeros de trabajo y/o de sus familiares.
- Revelar asuntos privados de la institución.

VI. Conflicto de Intereses

Surge cuando un funcionario de Caja de Ahorros, es influenciado por intereses personales, políticos o privados al realizar su trabajo, por lo que sus condiciones o actuaciones pueden ser tomadas en base a razones equivocadas y que no estén sujetas a las políticas y reglamentos de la Institución.

Cada funcionario del Banco se abstendrá de participar en situaciones laborales que pongan en conflicto sus intereses personales o privados, tales como:

1. Participar en una relación bancaria o en la toma de decisiones crediticias, manejar un caso a favor de un cliente del banco o proveedor en donde el funcionario o familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, mantengan intereses económicos.
2. Como medida preventiva, los funcionarios no podrán autorizar, aprobar, manejar o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes o proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad.
3. Recibir, pedir u otorgar ningún tipo de regalos, dádivas, dineros, donaciones en efectivo, especies, beneficios o favores por el debido cumplimiento de las labores del funcionario, será considerado una falta al Código de Ética y Conducta del banco.
4. Caja de Ahorros acepta la posibilidad de recibir regalos, siempre y cuando estén dentro de lo razonable y que su valor no pueda considerarse excesivamente alto, lujoso o exagerado. Algunos ejemplos de regalos aceptables pueden ser los siguientes:
 - a. Pequeños obsequios habituales entre profesionales, fundamentalmente de valor simbólico y carácter promocional.
 - b. Invitaciones a reuniones profesionales, congresos o conferencias, cuya recepción no pueda interpretarse como un compromiso que afecte la toma de decisiones, a excepción de aquellos que crean un compromiso u obligación con clientes, proveedores o aliados.
 - c. Los funcionarios que reciban regalos de montos iguales o superiores a B/.200.00 deberán notificarlo a La Gerencia Directiva de Gestión Humana.

Compromiso:

- Me abstendré de anteponer mis intereses personales a los de la Institución, cuando tenga la ocasión de verme beneficiado o favorecer a alguna persona con la cual mantenga un interés personal.
- Denunciaré a aquellos hechos ilícitos realizados por algún funcionario.
- Mantenerme al margen y declararme impedido en asuntos en los cuales exista algún interés o salgan beneficiados conocidos o parientes. Por ejemplo: licitaciones, adquisición de bienes, compras donde un socio familiar o conocido tenga algún interés. Situaciones de índole laboral que puedan significar un conflicto de interés personales o privados. No participaré en una relación bancaria o en la toma de decisiones crediticias, a favor de un cliente del banco o proveedor en donde el funcionario o sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, mantengan intereses económicos.

- No podré autorizar, aprobar, manejar, o supervisar directamente las relaciones o transacciones con clientes o proveedores, hasta el tercer grado de consanguinidad y afinidad.
- No recibiré, ni aceptaré ningún tipo de regalos, dádivas, dineros, donaciones o favores por el debido cumplimiento de mis funciones Contrario a lo dispuesto en el presente código.

Manejo inadecuado:

- Realizar los trámites de familiares o personas jurídicas, vinculadas al funcionario o sus familiares que pretendan celebrar contratos, obtener créditos, financiamiento o cualquier otro trámite con la Institución o que sean proveedores o contratistas de la misma. En dicho caso, el funcionario tendrá la obligación de declararse impedido para realizar del trámite en cuestión y el mismo deberá ser asignado a otro funcionario.
- Solicitar o recibir remuneraciones, regalos, dádivas o propinas por la ejecución de trabajos propios de su cargo o por la tramitación de negocios dentro de la Institución.
- Involucrarse personalmente en asuntos de la Institución, que puedan ser de su interés o beneficio propio o de su cónyuge o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, ocasionando con ello una situación de conflicto de intereses, igualmente, se considerará una falta coaccionar o presionar al funcionario encargado de cualquier gestión que involucre al propio funcionario, a los referidos parientes o al cónyuge de un funcionario, de tal forma que los mismos puedan ser favorecidos con el resultado de referida gestión.
- Gestionar a su favor, contratos de suministros de bienes o de servicios brindados a Caja de Ahorros, ya sea a nombre propio, de compañías en lo que éste tenga intereses, o como intermediarios de terceros.
- Aprobar, manejar o supervisar cuentas o transacciones a proveedores o clientes hasta un tercer grado de consanguinidad.

VII. Confidencialidad de la Información

Cada funcionario se compromete a guardar estricta confidencialidad sobre toda la información relacionada con el ejercicio de sus funciones, la cual incluye información comercial y crediticia del personal, de políticas y procedimientos, de clientes, proveedores y de estrategias de negocios, exceptuando cuando dicha divulgación se haga para cumplir con requerimientos de autoridades competentes y las normas jurídicas que lo reglamentan.

Toda información que llegue a conocimiento de algún funcionario y que no le pertenezca, o no esté autorizado a recibir, ya sea por correos internos o públicos, redes sociales, chats internos y externos y cualquier otra forma electrónica u otros medios, se abstendrá de revelarla. Por lo tanto, el funcionario será responsable del adecuado uso que le dé a las herramientas tecnológicas y cualquier otra herramienta que Caja de Ahorros ponga a su disposición para el buen ejercicio de sus funciones.

Al momento de destruir y/o desechar algún documento con información confidencial de la organización, deberá tener la debida precaución y asegurarse que es destruida adecuadamente.

En nuestra Institución valoramos también el respeto mutuo y la privacidad de nuestros funcionarios. Toda información relacionada con datos personales o relación laboral es confidencial, durante su permanencia, así como una vez concluida ésta; basados en las regulaciones que son aplicables a Caja de Ahorros.

Compromiso:

- Manejaré la información a mi cargo o a la que tenga acceso con la debida confidencialidad y reserva de acuerdo con las disposiciones legales vigentes y tomaré las medidas necesarias para garantizar su integridad y disponibilidad.
- Mantendré total y absoluta reserva con la información del Banco y de los clientes dentro de las disposiciones legales y administrativas.
- Daré información rápida y veraz a las personas responsables y que tengan derecho a saberla.
- Acataré siempre los canales oficiales para pedir o dar información.
- Pondré al tanto a las autoridades de los hechos que tengan que ver con el mal uso de la información.
- Mantendré el orden y cuidaré la documentación confidencial que reposa en mi puesto y en el área de trabajo y la total reserva de lo que allí ocurra.
- Guardaré y respetaré la confiabilidad de toda información que pueda llegar a mi persona.

Manejo inadecuado:

- Entregar sin autorización a otras personas información de interés público o privado del banco.
- Dar mal uso a la información a la que tenga acceso, ya sea para ocultar, extraer, modificar, beneficiarse de ella, etc.

- Manejar la información del Banco para beneficio personal.
- Dar información oficial que no corresponde a mi área.
- Hablar de otras personas o de lo que en el banco ocurre a manera de crear chismes o ambiente negativo, que desestabilice el clima y la estabilidad de los funcionarios y de la institución.
- Cambiar o desvirtuar información para distorsionar la verdad de la misma.
- Comentar, divulgar o publicar asuntos reservados de la Institución, clientes, proveedores estrategias en general y cualquier otra información cuyo conocimiento pueda atentar contra el principio de confidencialidad o contra la buena marcha de la Institución.

VIII. Relaciones con Funcionarios, Proveedores, Clientes Comunidad y Medio Ambiente

En Caja de Ahorros es fundamental establecer de forma sistemática las normativas de cumplimiento y a la vez fomentar el trato y compromiso con nuestros funcionarios, proveedores, clientes, comunidad y medio ambiente.

A. Relaciones con los funcionarios:

Caja de Ahorros se compromete a brindar a los funcionarios un ambiente de trabajo agradable y productivo, libre de hostigamiento, en el cual todos deben ser tratados con dignidad y respeto, fomentando el trabajo en equipo y los valores éticos y morales, a la vez, Caja de Ahorros desarrolla planes y programas de capacitación para generar y mantener el desarrollo profesional de cada uno de nuestros funcionarios.

Los funcionarios de Caja de Ahorros deben practicar una actitud de respeto y tolerancia con respecto a criterios como: género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas, origen social, orientación sexual, algún tipo de discapacidad o condición especial en las personas. Es por ello que, en Caja de Ahorros no se da trato diferente a sus funcionarios por ninguna razón descrita en los criterios antes mencionados u otros motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo.

B. Con los Proveedores:

Nuestra actividad nos obliga a tener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, manteniendo estándar alto de calidad, cumplimiento y transparencia.

Celebramos procesos de contratación y compras en forma transparente. Estos procesos son regidos por la ley, principios de buena fe, economía, responsabilidad y calidad de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por el banco.

Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia, de acuerdo con las normas y leyes vigentes, sin privilegio alguno.

Fomentamos las relaciones a largo plazo, manteniendo negociaciones justas, transparentes y equitativas.

Los proveedores que contrate el banco deberán apegarse a las leyes vigentes.

Compromiso:

- Fomentaré la práctica de principios éticos en los procesos de contrataciones.
- Mantendré buenas relaciones con los proveedores a largo plazo.
- Velaré por que las empresas contratadas cumplan los parámetros exigidos por la Ley.

Manejo inadecuado:

Contratar proveedores que no cumplan con los estándares de calidad.

Empresas que trabajen al margen de la Ley de la República.

C. Con los clientes:

El principio fundamental en nuestra Institución es servir a nuestros clientes de forma justa y personalizada. Pasión por el cliente es lo que nos diferencia de otros bancos, ya que pensamos que nuestros clientes merecen un trato de calidad, excelencia quedando definido que cada funcionario del banco tiene la responsabilidad de actuar de forma transparente, proactiva e innovadora para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, las necesidades financieras y asegurar una relación de mutuo beneficio a largo plazo.

Servimos con excelencia al cliente, satisfaciendo todas sus necesidades financieras y respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.

Aplicar rigurosamente las normas establecidas para el otorgamiento de créditos y de toda clase de operaciones financieras, promoviendo la disponibilidad, términos, calidad de los productos, facilidades y servicios ofrecidos, con argumentos de ventas que se ajusten a la verdad y por ende, no tergiversen los hechos o induzcan a error, engaño o confusión.

Compromiso:

- Serviré a nuestros clientes de forma justa y personalizada.
- Practicaré el valor de la Pasión por el cliente.
- Actuaré de manera proactiva, transparente e innovadora.
- Respetaré en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- No discriminaré a los clientes por su condición económica, condición social, capacidades, sexo, raza, orientación sexual, religión, forma de vestir o de manifestarse.

Manejo Inadecuado:

- No prestar atención o seguimiento a las necesidades de nuestros clientes.
- Discriminarlo por su apariencia o cultura.
- Atender al cliente con poca información demorando la transacción con el banco.
- Ofrecer un producto de forma engañosa.

D. Con la Comunidad:

La Caja de Ahorros se encuentra comprometida con el desarrollo de la comunidad por lo que permite la ejecución de programas y proyectos dentro del marco de la Responsabilidad Social promoviendo una cultura organizacional íntegra en todos los niveles de nuestra institución.

Es por ello que en el área social y a través del Voluntariado de una Gran Familia, contribuimos con el desarrollo de comunidades y el país; apoyamos a diferentes entidades sin fines de lucro, donde las comunidades más necesitadas se ven beneficiadas.

Compromiso:

- Contribuiré con las iniciativas del Banco en aras de apoyar a la comunidad.
- Participaré como Voluntario a la entidad o fundación de mi preferencia.
- Apoyaré de manera que más personas puedan mejorar su calidad de vida.

Manejo inadecuado:

- Actuar con indiferencia ante la comunidad.
- Publicar anuncios o alguna comunicación que está falta de claridad en los productos que ofrecemos o actividades dentro de la comunidad.
- Actuar de forma contraria a las costumbres y tradiciones de la comunidad.

Compromiso: este compromiso y manejo es de con los funcionarios.

- Propiciaré el respeto mutuo entre mis compañeros y superiores.
- Participaré en los programas de capacitación.
- Brindaré a mis compañeros de trabajo relaciones agradables
- Cumpliré con mis metas establecidas.
- Conoceré a nuestro cliente y serviré con excelencia al cliente satisfaciendo todas sus necesidades financieras.
- Trataré a nuestros clientes de forma justa, respetando en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Fomentaré la práctica de principios éticos en los procesos de contrataciones, compras u otra relación con nuestros funcionarios.
- Participaré a través de los diferentes voluntariados para dar servicio a mi comunidad para el beneficio de la gente.

Manejo inadecuado:

- Crear un ambiente de trabajo desagradable, malas relaciones con sus compañeros y superiores.
- Hacer comentarios negativos creando la zozobra entre el equipo.
- Atender al cliente con poca información demorando la transacción en el Banco.

IX. Transacciones con Partes Relacionadas

Nuestra Institución prohíbe dar trato preferencial a los trámites de familiares de funcionarios, que pretendan celebrar contratos con la institución, ya sean proveedores o contratistas naturales o jurídicos. Tampoco se otorgarán facilidades de Crédito Corporativas, ni Comerciales de ninguna índole a nombre de funcionarios de Caja de Ahorros (ya sea personal natural o jurídica en que sea accionista).

La aprobación de transacciones de crédito que conceda Caja de Ahorros deberá sujetarse a las políticas de crédito aprobadas y vigentes, la Ley Orgánica de Caja de Ahorros y a lo que establece la Ley Bancaria, cuando en estas transacciones intervengan o pudiesen intervenir partes relacionadas.

Compromiso:

- Cumpliré y actuaré de acuerdo a las normas y leyes establecidas para la otorgación de crédito y contratos.
- Realizaré transacciones con personas naturales o jurídicas, que no impliquen complicidad en la violación de las normas y leyes vigentes.

Manejo Inadecuado:

No informar a nuestros clientes y proveedores, con claridad, los términos y condiciones de los productos y servicios que otorga nuestra Institución.

X. Prevención y tratamientos de Fraudes

Los funcionarios no deberán adelantar investigaciones por su cuenta. Dichos reportes o denuncias deberán hacerse a través del Jefe inmediato, el Sistema de Denuncias Institucionales Soy Honesto o de la Gerencia Directiva de Gestión Humana y Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, instancias que conservarán el anonimato de quien reporta, si así es requerido.

La Gerencia Ejecutiva de Auditoría Interna, con el apoyo de las otras Gerencias del Banco que se requieran, auditará de manera completa los hechos denunciados, con el fin de que se tomen las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos fraudulentos, sin consideración a su cargo o nivel. Auditores Externos, podrán igualmente, ejecutar auditorías previamente aprobadas por la Gerencia General y el Comité de Auditoría.

Las investigaciones y auditorías se llevarán a cabo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el debido proceso y todas las personas serán tratadas de manera justa, respetando su dignidad humana y conforme a la ley.

Compromiso:

- Reportaré o denunciaré cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto fraudulento.
- Cooperaré con las investigaciones y auditorías que se ejecuten, brindando información completa, precisa y oportuna, dar la protección adecuada y entregar todos los documentos y registros que contribuyan a las mismas.

Manejo Inadecuado:

- No reportar la violación a cualquiera de los principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta a su jefe inmediato, al Gerente Directivo de Gestión Humana o a cualquier otro miembro Directivo de la Institución.

XI. Discriminación en el puesto de Trabajo

Los funcionarios de Caja de Ahorros deben practicar una actitud de respeto y tolerancia en lo que se refiera a: género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas o partidistas, nacionalidad, orientación sexual, enfermedades, origen social o algún tipo de discapacidad o condición especial en las personas.

En Caja de Ahorros no se dará trato diferente a sus funcionarios por razón de género, edad, etnia o raza, religión, ideas políticas o partidistas, inclinación sexual, enfermedades, origen social, discapacidades u otros motivos ajenos a su capacidad dentro del ámbito de la libertad de trabajo y derecho al mismo.

Compromiso:

- Actuaré con respeto y dignidad con mis compañeros de trabajo y hacia mi persona, manteniendo un cordial comportamiento sin importar la raza, capacidades diferentes, nivel jerárquico, nacionalidad, condición social, religión y edad.
- Concientizaré y formaré a mis compañeros y funcionarios en general sobre el beneficio del trabajo realizado en conjunto.
- Mejoraré la calidad en el servicio al cliente interno y externo, poner en práctica una cultura de ética que nos desarrolle para poder lograrlo.
- Trataré a todos mis compañeros de igual manera con respeto y cortesía sin tener en cuenta su nivel jerárquico.
- Evitaré conductas conflictivas, abusivas con lenguaje insultante u ofensivo hacia mis compañeros, o personal de jerarquía dentro del Banco.
- Reconoceré los logros u éxitos de mis compañeros sin la necesidad de hacer más los que ellos obtuvieron.
- Coordinaré con el equipo adecuado mis competencias de manera que puedan ser evaluadas en el tiempo estipulado.

Manejo Inadecuado:

- Discriminar, acosar, faltar el respeto, amenazar u ofrecer un trato especial a mis compañeros y funcionarios.
- Solicitar favores de tipo sexual o económico a mis compañeros de trabajo o funcionarios.
- Afectar a otros en su trabajo o molestar (ruidos, volumen alto, discusiones, etc.)
- Hacer denuncias sin fundamento y sin veracidad de otros compañeros de trabajo.
- Proponer, ni ejecutar actos de comercio, propaganda fuera de mis responsabilidades y funciones.
- Divulgar y aumentar noticias vagas que dañen al banco y a sus clientes.

XII. Seguridad Laboral

Seguridad Laboral se constituye con objeto de establecer las pautas para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. A estos efectos, desarrolla las acciones y criterios de actuación para la integración preventiva de la Institución y la adopción de cuantas medidas sean necesarias:

- Prevenir, evaluar y controlar los factores de riesgo a los que están expuestos los funcionarios con el fin de limitar el deterioro de la salud física y mental.
- Implementar sistemas de control de prevención de riesgos ocupacionales en el entorno laboral.
- Suministrar elementos de protección personal y equipos de seguridad industrial que permitan evitar y/o disminuir los accidentes e incidentes que involucren riesgo laboral.
- Establecer un sistema de información estadístico que permita el seguimiento y control de los efectos a la salud y de las actividades encaminadas al control de los riesgos dentro del ámbito laboral.
- Realizar actividades que promuevan y fortalezcan una cultura de prevención de riesgo laboral.
- Promover la integración y funcionamiento de un plan de actuación en casos de emergencia.

Compromiso:

- Cuidaré mi salud, seguridad y la de mis compañeros.
- Utilizaré los elementos de protección personal y equipos de seguridad proporcionados por el Banco.
- Reportaré toda situación que pudiese ser riesgo para la salud, la seguridad y la higiene para mí y mis compañeros.
- Participaré en las actividades que promuevan una cultura de prevención de riesgo laboral.
- Colaboraré en lo que se me indique para facilitar la realización de las acciones de seguridad y protección civil.
- Mantendré mi lugar de trabajo ordenado, limpio y seguro.
- Cumpliré estrictamente las disposiciones de seguridad en las instalaciones del Banco.
- Cuidaré mi aseo e imagen personal.

Manejo inadecuado:

- Instalar en las áreas de trabajo aparatos eléctricos u otros artefactos que pongan en riesgo mi seguridad, la de los demás y de la institución.
- Empezar cualquiera acción que pueda poner en riesgo la salud y la seguridad de los demás
- Consumir alimentos, bebidas alcohólicas, ni sustancias prohibidas en mi área de trabajo.
- Asistir a mi centro de trabajo bajo la influencia de sustancia prohibida o alcohólica.

XIII. Prevención de Acoso Sexual

Queda estrictamente prohibido a todo funcionario de Caja de Ahorros ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto, y en especial ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos o insinuaciones de carácter sexual y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Estas conductas constituirán, para todos los efectos del presente Código, conductas de acoso sexual.

Toda persona que sea víctima, por parte de funcionarios de Caja de Ahorros, de conductas definidas como de acoso sexual, tiene derecho a denunciarlo ante la Gerencia Directiva de Gestión Humana para su debida investigación, con garantía de la estricta reserva que ello amerita.

Compromiso:

- Actuaré con respeto y dignidad dentro del ambiente laboral al igual que con los clientes.
- Denunciaré ante las autoridades competentes de acuerdo a la política y procedimientos establecidos cualquier forma de acoso sexual.

Manejo Inadecuado

- Permitir conductas o insinuaciones de tipo sexual que perjudiquen la oportunidad de crecimiento laboral de algún funcionario.
- Acosar sexualmente a clientes o compañeros de trabajo.
- Ningún funcionario deberá ser amenazado por su supervisor por no aceptar las incitaciones de tipo sexual afectando el empleo, promoción, compensación, crecimiento profesional.
- Permitir bromas sexuales, imágenes denigrantes, objetos sexuales y conductas inadecuadas.

XIV. Prevención y Consumo de Sustancias Prohibidas

Para preservar un clima laboral saludable y para desempeñar con eficiencia el trabajo, se prohíbe el consumo de alcohol y de sustancias prohibidas o incompatibles con el óptimo ejercicio profesional.

Compromiso:

- Me abstendré del consumo de alcohol y de sustancias prohibidas dentro del horario de trabajo y/o eventos de la Institución salvo en fiestas debidamente autorizadas por la Gerencia General.
- No me presentaré a laborar bajo los efectos del alcohol y cualquier otra sustancia.
- No introduciré bebidas alcohólicas o drogas a ninguna dependencia del Banco.
- Me apegaré a las limitaciones establecidas por la Ley y la Institución.
- Buscaré ayuda profesional para poder resolver mis asuntos de adicción a drogas o alcoholismo pero, antes de eso, deberé informar a la Gerencia Directiva de Gestión Humana, con el fin de que ésta, comprenda la situación.

Manejo Inadecuado

- Asistir a laborar en estado de embriaguez o intoxicación o con aliento a alcohol.
- Introducir y comercializar algún tipo de droga, alucinógenos o alcohol.
- Desatender los limitantes establecidos al consumo de tabaco.

XV. Medidas Disciplinarias y Obligaciones de Denunciar (Faltas al Código de Ética y Conducta)

Los funcionarios del Banco deberán prestar apoyo en cualquier diligencia o investigación que sea necesaria de acuerdo a las disposiciones del presente Código.

Cada Gerencia velará porque los preceptos de este Código se cumplan.

Cuando se presente un conflicto de intereses, el funcionario tiene la obligación de informar a su jefe directo de esta situación.

Los funcionarios que no cumplan con la Ley Orgánica de la Caja de Ahorros, circulares, acuerdos, políticas suscritas por la Institución, la Ley Bancaria vigente, acuerdos y arreglos emitidos por la Superintendencia de Bancos, demás leyes que les fuesen aplicables, así como lo dispuesto en el Reglamento Interno u otros reglamentos de la Institución y las políticas y procedimientos establecidos en la Caja de Ahorros, estarán sujetos por parte de sus jefes inmediatos o los superiores de éstos, con la asesoría de la Gerencia Directiva de Gestión Humana, a sanciones disciplinarias sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o electoral que les corresponda.

Parágrafo:

Cualquier funcionario de jerarquía ante el cual se presenta una denuncia por violación de este Reglamento está en la obligación de adoptar las medidas tendientes a hacer cesar tal conducta violatoria y a que se le impongan las sanciones correspondientes a los infractores para lo cual deberá dar cuenta del hecho a la Gerencia Directiva de Gestión Humana o a la Gerencia General.

Compromiso:

- Me manejaré bajo los valores y principios institucionales haciendo cumplir las políticas y arreglos con nuestros reguladores externos, la Ley Bancaria vigente, al igual que lo dispuesto en nuestro Reglamento Interno de Trabajo y en nuestra Ley Orgánica.
- Informaré al superior inmediato sobre cualquier deficiencia o irregularidad que considere de importancia y que afecte a la Institución, o en daño o perjuicio a la seguridad de esta o de quienes en ella laboran.
- Denunciaré las violaciones al presente Reglamento. Estas denuncias deberán presentarse ante el Jefe inmediato, a menos que este funcionario resulte ser el infractor de la norma correspondiente o sea partícipe de la infracción, en cuyo caso, la denuncia deberá presentarse ante el superior inmediato de éste o ante un funcionario de superior jerarquía que no tenga participación en el acto irregular.
- Actuaré con honradez en apego a la Ley.
- Denunciaré y no permitiré la complicidad o formar parte de actos de fraude, corrupción o abusos.
- Informaré a quien corresponda sobre cualquier anomalía o deficiencia que afecte al Banco o a quienes laboren en él.

Manejo Inadecuado:

- Aceptar o tener conocimiento de algún caso de malos manejos y no reportar a las personas involucradas.
- Manipular o no poner en conocimiento de situaciones de riesgo por los canales correspondientes.

XVI. Desempeño del cargo

La Institución debe procurar la actualización y capacitación de sus funcionarios para mejorar su desempeño.

El funcionario deberá demostrar un desempeño acorde a lo estipulado para el puesto de trabajo, y acatará las disposiciones de su jefe inmediato y de la institución para el logro de los objetivos establecidos para su puesto de trabajo

Compromiso:

- Utilizaré mi tiempo de trabajo para cumplir con mis tareas habituales, adoptando criterios de optimización, racionalidad y ahorro.
- Desempeñaré personalmente mis funciones con la intensidad, cuidado y eficiencia requerida por el puesto de trabajo, cumpliendo con los más altos parámetros de conciencia ciudadana, eficiencia, diligencia, honestidad, lealtad, moralidad y sentido de la misión social.
- Asistiré puntualmente al puesto de trabajo respetando el horario de trabajo cumpliendo con mis tareas.
- Desarrollaré, crearé, diseñaré o produciré políticas, programas, productos, etc. en cumplimiento de mi trabajo y el resultado será propiedad exclusiva de la Institución; ejemplo: evaluación de sistemas, programas informáticos, métodos de trabajos, logos, entre otros. De tal manera que estos productos no se podrán vender, hacer promoción, aun cuando los haya perfeccionado fuera de horas laborales. Si así lo hiciese estaría infringiendo leyes de Propiedad Intelectual.
- Utilizaré de manera responsable los bienes y objetos de valor propiedad del Banco que se encuentren bajo mi cuidado. Si algún objeto se daña, se pierde o es robado es deber informar a su jefe de manera inmediata.
- Vestiré de manera profesional reflejando pulcritud y decoro, tomando en cuenta la imagen de la Institución. Cuando atienda al público ya sea en su lugar de trabajo o fuera de él deberá reflejar una imagen profesional.
- Cumpliré, respetaré, conoceré, y me mantendré actualizado sobre las leyes, reglamentos, y normativa aplicable para el desempeño de mis funciones.

Manejo Inadecuado:

- Realizar reuniones en horas de trabajo que interrumpan las labores de forma parcial o total haciendo más corto el tiempo laborado salvo que las reuniones sean convocadas por sus superiores para tratar temas específicos de la Institución.
- Dedicarse a actividades particulares durante las horas laborables dentro o fuera de la Institución.
- Escuchar o ver dentro o fuera de las oficinas y demás instalaciones, sucursales, tanto en horas laborables y horas extraordinarias radios, televisores o cualquier otro medio de reproducción de música o imágenes salvo que se cuente con la autorización de sus superiores.

XVII. Responsabilidad Ambiental

En Caja de Ahorros, el banco de la familia panameña, somos conscientes de que el cumplimiento de nuestra misión y visión no sólo se debe orientar al beneficio económico de nuestro país, sino también a procurar un equilibrio en materia ambiental. Por ello hemos decidido adoptar una cultura de uso racional y eficiente de los recursos y la energía en todos los ámbitos en los cuales se desenvuelve nuestra institución con el firme compromiso de mejorar nuestro desempeño energético y ambiental con el fin de contribuir a la sostenibilidad de nuestro país y del medio ambiente.

Este compromiso lo materializamos mediante:

1. El cumplimiento de la legislación energética y ambiental aplicable a nuestra actividad y los compromisos que voluntariamente suscribamos.
2. La implementación de medidas para garantizar el uso racional y eficiente de los recursos y la energía, la preservación del medio ambiente y minimización de los residuos e impactos derivados de nuestra actividad.
3. La adquisición de productos y la contratación de servicios eficientes en consumo y energía.
4. La Innovación aplicada a nuestros servicios, procesos y tecnologías para el uso racional y eficiente de los recursos y la energía.
5. La realización de mejoras en el diseño estructural e instalaciones físicas de nuestras sucursales con el fin de crear espacios que brinden condiciones de confort y funcionalidad a nuestros funcionarios, orientándonos en lograr el mayor nivel de eficiencia energética.
6. La promoción de hábitos de consumo responsable en todo nuestro talento humano a través de técnicas de comunicación, sensibilización y formación.
7. La colaboración y aplicación de enseñanzas adquiridas a través del diálogo con nuestros grupos de interés.
8. El establecimiento, la actualización y la revisión periódica del cumplimiento de nuestras metas, y objetivos medioambientales y energéticos.
9. La disposición y difusión de nuestra ética ambiental y energética entre nuestros funcionarios, proveedores, clientes, comunidades y otros grupos de interés.
10. La asignación de los medios y recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de las acciones, proyectos y medidas enfocadas a lograr la eficiencia ambiental y energética de nuestra institución.
11. Procurar que los proveedores de Caja de Ahorros también tengan algún tipo de política ambiental.

Compromiso:

- Reduciré, Reutilizaré y Reciclaré.
- Participaré en los programas de capacitación que ofrece el Banco con el fin de promover la toma de conciencia en torno a temas ambientales y de consumo responsable.
- Apagaré la computadora y monitor de trabajo durante la hora de almuerzo, y asegurarse que queden apagados al finalizar la jornada de labores.
- Mantendré apagadas las luminarias que no se estén utilizando.
- Uso racional del agua.
- Encenderé los aires acondicionados al iniciar la jornada regular de labores y apagarlos 30 minutos antes de finalizar la jornada, excepto las sucursales y centros administrativos que, al acercarse el final de la jornada regular de labores, deban mantener encendidos los aires acondicionados para atender a sus clientes o laborar en horas extraordinarias.
- Los aires acondicionados deberán graduarse para obtener una temperatura ambiente entre veintitrés (23⁰C) y veinticuatro grados centígrados (24⁰C), excepto los aires acondicionados instalados en áreas con equipos electrónicos en donde se deba mantener una temperatura inferior por la seguridad y operatividad de estos equipos.
- Los medios publicitarios exteriores (avisos luminosos y vallas publicitarias) en las sucursales y centros administrativos deberán apagarse al culminar la jornada de labores.

Manejo Inadecuado:

- Imprimir documentos que no son necesarios o de tipo personal.

- Dejar las computadoras y monitores encendidos al finalizar la jornada de trabajo u omitir apagarlos durante la hora de almuerzo.
- Hacer uso excesivo del celular personal en horas de trabajo y cargarlo con energía del Banco.
- Mantener abierto el grifo de agua al cepillarse los dientes.
- Utilizar activos y recursos del banco para temas meramente personales.

Los funcionarios que por sus habilidad y conocimientos aporten para agilizar el trabajo, creen, diseñen, desarrollen o produzcan en su área de trabajo es propiedad exclusiva de Caja de Ahorros ejemplo, programas informáticos, instrumentos electrónicos, métodos de trabajo, formularios y evaluación del sistema son propiedad de Caja de Ahorros.

Compromiso:

- Respetaré los derechos de propiedad intelectual.
- Utilizaré los instrumentos dentro de la Caja de Ahorros de acuerdo a las políticas.
- Daré solución agilizando procesos con el compromiso que lo que se cree sea uso exclusivo de la Caja de Ahorros.

Manejo No adecuado:

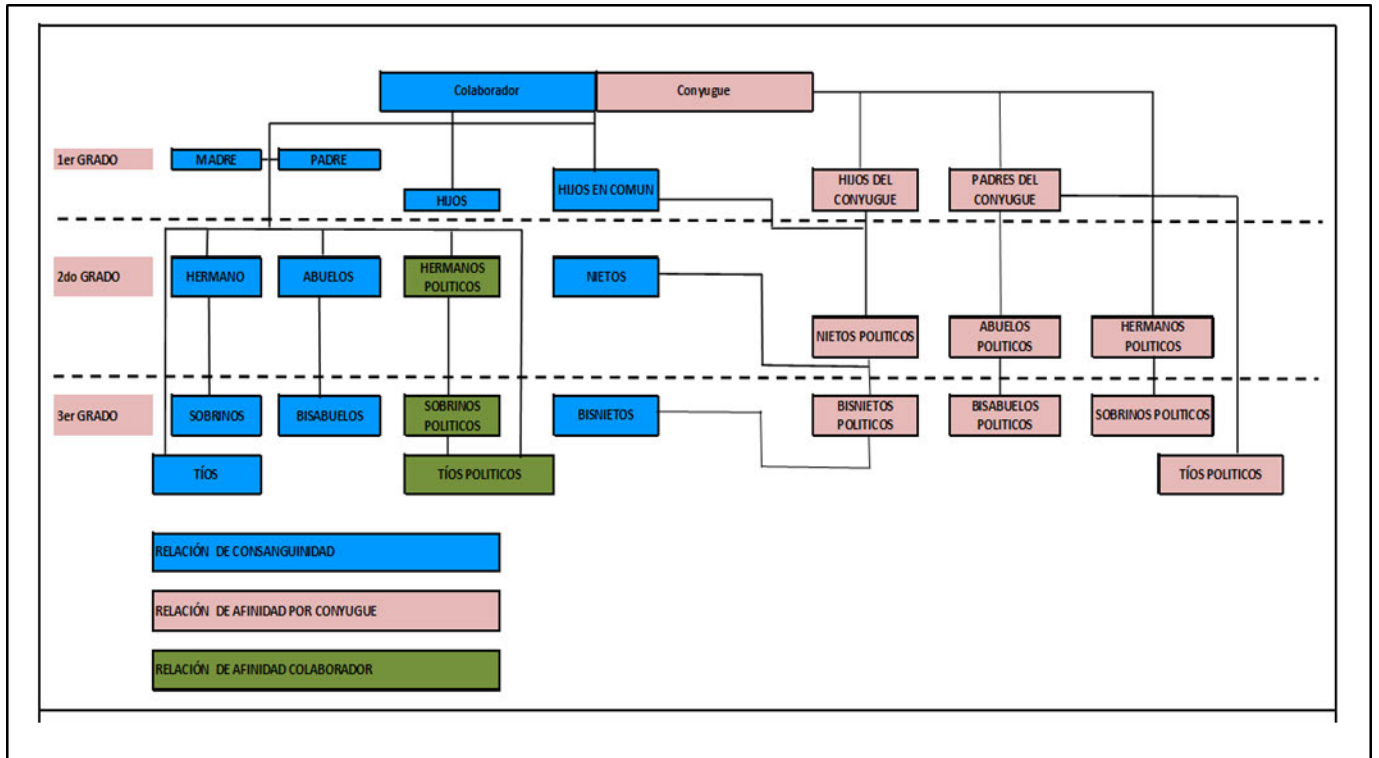
- No pueden promover, vender con su nombre los instrumentos que creen.
- Incluso no pueden gestionar ninguna negociación aunque lo hayan modificado o perfeccionado fuera de horas laborables.

Conceptos:

Conceptos	Definiciones
Acoso Sexual	El acoso de naturaleza sexual incluye una serie de agresiones, desde molestias hasta abusos serios que pueden llegar a involucrar actividad sexual. Puede ocurrir en el lugar de trabajo u otros ambientes en donde poner objeciones o rechazos, puede tener consecuencias negativas.
Compromiso y Lealtad	Sentir como propio los objetivos de la organización. Apoyar e instrumentar decisiones comprometido por completo con el logro de los objetivos comunes. Actúa con rectitud y probidad en consonancia con lo que cada uno dice o considera importante.
Confidencialidad	Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información.
Conflicto de Intereses	Es la situación en que se halla una persona o empresa en que sus intereses entran en conflicto con los de otra persona o empresa y esto tiene gran relevancia cuando al mismo tiempo se representa o se actúa en favor de la persona con la que se puede dar la contraposición de intereses
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 social distinta; debe distinguirse de la discriminación positiva (que supone diferenciación y reconocimiento). Entre esas categorías se encuentran la raza, la orientación sexual, la religión, el rango socioeconómico, la edad y la discapacidad.
Fraude	Engaño que se realiza eludiendo obligaciones legales o usurpando derechos con el fin de obtener un beneficio.
Honestidad	Es honesto consigo mismo cuando tiene un grado de autoconciencia significativo procurando siempre anteponer la verdad en sus pensamientos, expresiones y acciones.
Información Privilegiada	Información a la que sólo tienen acceso determinadas personas dentro de una empresa u organización por la posición que ocupan en ella. Suele tratarse de información importante que puede aportar ventajas a sus conocedores
Integridad	Todas las funciones asignadas a los funcionarios se realizan con congruencia con los principios éticos de rectitud, confiabilidad y respeto

Medidas Disciplinarias	Implementación de acciones correctivas a fin de que al trabajador le sea notificada su falta laboral y modifique un comportamiento desviado de las obligaciones que le impone su relación laboral con la Empresa para la cual presta sus servicios.
Medio Ambiente	Sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento.
Partes Relacionadas	Se considera que dos o más personas son partes relacionadas, cuando una participa e influye de manera directa o indirecta en la administración, control o capital de la otra, o cuando una persona o grupo de personas participe e influya, directa o indirectamente, en la administración, control o en el capital de dichas personas, afectando toma de decisiones. Según las definiciones contenidas en la Ley Bancaria, y para los propósitos del presente Código, se consideran como partes relacionadas: Los empleados de Caja de Ahorros, o sus cónyuges. Los gerentes, o sus cónyuges. Los directores, Cualquier persona natural o jurídica que integre con las anteriores un grupo económico. Cualquier persona jurídica en la cual al menos un director o funcionario de la Caja de Ahorros sea director o dignatario Cualquier persona jurídica que tenga al menos un director o funcionario de la Caja de Ahorros actuando como fiador para un préstamo o facilidad de crédito
Privacidad	La privacidad puede ser definida como el ámbito de la vida que se desarrolla en un espacio reservado y que la persona tiene derecho a proteger de intromisiones para que permanezca confidencial
Protección	Cuidado preventivo ante un eventual riesgo o problema
Responsabilidad	Su preocupación por el cumplimiento de lo asignado y que está por encima de sus propios intereses presentando las tareas en fechas oportunas con disciplina y espíritu de equipo
Responsabilidad Social	Participar, contribuir y sostenibilidad en el desarrollo de las comunidades en que funcionamos
Transparencia	Todas las actitudes y acciones de los funcionarios respondiendo a las normas, leyes, reglamentos, políticas y procedimientos e instrucciones establecidas. Presentando la información de manera honesta, clara, precisa y puntual

Cuadro de consanguinidad y Afinidad



La presente Resolución entrará a regir a partir de su publicación en la Gaceta Oficial.

Dado en la ciudad de Panamá, a los dieciséis (16) días del mes de noviembre de 2016.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE,

Álvaro Tomas A.
Presidente de Junta Directiva

Carlos Quintero S.
Secretario de Junta Directiva Interino