

credicentro



CÓDIGO DE ÉTICA



CÓDIGO DE ÉTICA

1. INTRODUCCIÓN

El presente Código de Ética, tiene como finalidad establecer las pautas que han de presidir el comportamiento ético de todos los administradores y colaboradores, en lo que respecta a las relaciones e interacciones que mantiene con todos sus grupos de interés. Estos grupos son los propios colaboradores ya sean internos o externos, los clientes, los proveedores, los consultores, los accionistas, las instituciones públicas y privadas y la sociedad en general.

Este Código de Ética constituye una guía de actuación para asegurar un comportamiento adecuado en el desempeño profesional de sus colaboradores, de acuerdo tanto con la Constitución Nacional, Código del Trabajo Paraguayo y demás normativas que rigen la materia o estén en vigencia dentro de la Empresa no contrarias a las leyes nacionales.

El Código refleja el principio de diligencia aplicado por CREDICENTRO para la prevención, detección y erradicación de irregularidades relacionadas con incumplimientos del Código y de las normas internas establecidas dentro de la empresa.

CREDICENTRO entiende que la diligencia en estas materias requiere, entre otros, diseñar e implantar modelos de control que analicen regularmente los riesgos en los asuntos contemplados en este Código, además de asegurar el conocimiento de las normas en la organización, definir responsabilidades y establecer procedimientos que permitan la notificación confidencial de irregularidades, así como su resolución.

Quedan incorporados al presente Código de Ética, las disposiciones del Manual de Convivencia, Gestión y Normas Éticas, así como los artículos 65 y 66 del Código del Trabajo, relativos a las obligaciones y prohibiciones de los trabajadores.

2. OBJETO

El presente código tiene por objeto regir la convivencia y relacionamiento entre los que hacen parte de la empresa CREDICENTRO.

Establecer las normas, principios y valores que deben regir y orientar la conducta de los colaboradores internos o externos de CREDICENTRO tanto entre estos, así como de éstos con la empresa.

Además de regir la conducta de los colaboradores entre los órganos gubernamentales, medio ambiente, clientes, accionistas, usuarios, medios de comunicación, organizaciones sociales y la sociedad, considerados grupos de interés de la empresa.

CREDICENTRO posee comportamientos específicos a los cuales todos los colaboradores deben regirse dentro y fuera de la empresa, dichos comportamientos son:

- a)** Actuación profesional objetiva, independiente, de buena fe y cumpliendo con las leyes aplicables.
- b)** Estricta confidencialidad en la gestión de la información. Solo divulgará la información requerida por su mandato.
- c)** Buenas prácticas ambientales y sociales con el objeto de generar beneficios a la comunidad;
- d)** Total transparencia;
- e)** Proveer el mejor servicio a sus clientes;
- f)** Velar por la integridad y el cumplimiento de las normas éticas generalmente aceptadas;
- g)** Todos los métodos y procedimientos estarán siempre a disposición de las autoridades pertinentes;
- h)** La Entidad se compromete a servir como modelo de ética profesional, respetando las leyes de Paraguay y sus costumbres;
- i)** La Entidad adoptará las mejores prácticas y técnicas sobre evaluación de riesgos en sus procesos tecnológicos;
- j)** La Entidad y sus empleados se comprometen a cumplir su misión con total profesionalismo.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Esté código rige para todos los colaboradores de la empresa CREDICENTRO, ya sean contratados directa o indirectamente por la empresa, sin perjuicio de las demás normas que pudiesen existir en la empresa.

Además, regirá para la relación que la empresa deberá tener con los proveedores, contratistas, consultores, asesores, sociedad y entes reguladores gubernamentales.

4. CARÁCTER ENUNCIATIVO DE LAS NORMAS DE CONDUCTAS

Los principios, deberes, obligaciones y limitaciones establecidos en este código contienen una enunciación no limitativa de las normas de conducta. Estas no eximen a los colaboradores y proveedores del cumplimiento de las normas legales vigentes.

5. PRINCIPIOS

Las normas e ideas que rigen este código y la conducta del mismo son:

- El interés general prevalece sobre el interés particular. De todas formas, la Empresa se encuentra totalmente abierta para diálogos sobre situaciones particulares que afectan a sus colaboradores para una pronta resolución y de esta manera reine el buen ambiente laboral.
- La vida se persevera en todas sus formas.
- Los bienes institucionales están destinados exclusivamente para asuntos de interés laboral.

Los colaboradores deben de regirse en el día a día con los siguientes valores: honradez, transparencia, legalidad, buena fe, responsabilidad, dignidad, decoro, integridad, eficiencia y eficacia, además de la primacía del interés general.

6. USO DEL TIEMPO DE LA JORNADA LABORAL

Los colaboradores de CREDICENTRO deben usar el tiempo de la jornada laboral de modo responsable para culminar sus funciones y obligaciones laborales, desempeñando sus funciones de manera eficaz y eficiente, no deben de ejecutar actividades que ocupen su tiempo laboral para fines ajenos a la empresa.

Los colaboradores que tengan personas a su cargo no deberán de exigir o solicitar que estos utilicen el tiempo laboral en otras funciones que no sean las que la empresa requiera.

7. INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Información Confidencial es aquella a la cual se tiene acceso y conocimiento por razón de las funciones desempeñadas en CREDICENTRO y es aquella información relacionada con la institución y sus clientes, tales como: secretos bancarios, información de propiedad de CREDICENTRO, manuales de procedimientos, base de datos de clientes o de clientes potenciales, colaboradores y proveedores, desarrollos de programas informáticos, informes financieros, balances y estados de resultados, estrategias de mercadeo y otros de similar naturaleza o valor.

Está terminantemente prohibido:

- Sacar copias por cualquier medio electrónico, la reproducción, dar o permitir el acceso a la Información Confidencial.
- Divulgar o consentir la divulgación de la Información Confidencial a los colaboradores que no estén debidamente autorizados a recibir dicha información o a personas o entidades fuera de la empresa, a menos que existiera aprobación por escrito de la Gerencia General o el directorio.
- Queda exenta de dicha prohibición la información requerida por orden judicial o por requerimiento de los entes reguladores.

Las restricciones en cuanto al uso y la divulgación de la Información Confidencial son razonablemente necesarias para proteger los legítimos intereses de CREDICENTRO, razón por la cual sus Directores, y demás funcionarios deberán cumplir con esta normativa aún después de dejar de pertenecer a la Entidad.

7.1. Uso de la información confidencial

- Todos los colaboradores de CREDICENTRO tienen la obligación de guardar la debida reserva y discreción en el desempeño de sus funciones; los datos e informaciones que lleguen a su conocimiento a raíz del cargo desempeñado o las labores que realicen, son de estricta utilización de la empresa o de quienes estén autorizados a ello. Así mismo, el manejo de información será utilizada con la máxima discreción para los proveedores, lo que podrá ser penado con la rescisión del contrato laboral y en caso de que CREDICENTRO sufra algún daño reputacional o pecuniario, podrá accionar en el ámbito legal que corresponda.
- También asumen el compromiso de mantener un trato permanente y absoluto de confidencialidad sobre todas las tareas, informaciones o datos laborales. Esta obligación se mantendrá incluso luego de que hubiera dejado de pertenecer a la empresa por el periodo de 5 años contados desde la rescisión de la relación contractual.
- Toda información sobre CREDICENTRO, tiene carácter confidencial y está sujeta a secreto profesional sin que pueda ser facilitado a clientes ni a terceros, salvo autorización expresa de la Gerencia General o el Directorio.
- Dentro de la información de carácter confidencial se encuentra la relativa a datos privados de los trabajadores; tales como remuneraciones, evaluaciones y cuestionarios de salud, etc. sin ser esta clasificación enunciativa y pudiendo ampliar a cualquier información que pudiese causar algún tipo de daño a CREDICENTRO.
- Todos los documentos y/o trabajos que sean realizados bajo el cargo y para uso directo de CREDICENTRO, son exclusivos de la empresa y el uso indebido del mismo está PROHIBIDO.

8. OBLIGACIONES DE LOS COLABORADORES

- Realizar personalmente el trabajo contratado, bajo la dirección del empleador o sus representantes a cuya autoridad estarán sometidos en todo lo concerniente a la prestación estipulada;
- Ejecutar el trabajo con la eficiencia, eficacia, intensidad y esmero apropiados en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- Acatar los preceptos del reglamento de trabajo y cumplir las órdenes e instrucciones dadas por el empleador o sus representantes según la organización establecida;
- Observar conducta ejemplar y buenas costumbres durante el trabajo;
- Abstenerse de todo acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros o la de terceras personas, así como la de los establecimientos, talleres o lugares en que el trabajo se realiza;
- Prestar auxilio en caso de siniestros o riesgos que pongan peligro inminente la persona o los intereses del empleador o de sus compañeros de trabajo;
- Trabajar excepcionalmente un tiempo mayor que el señalado para la jornada ordinaria, cuando las circunstancias lo requieran para la buena marcha del trabajo. En este caso, tendrán derecho al aumento que legalmente les corresponda en la retribución (horas extras);
- Retribuir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo entregados por aquel no siendo responsable por el deterioro que origine el uso natural y adecuado de dichos objetos, ni el ocasionado por causas fortuitas, fuerza mayor o provenientes de mala calidad o defectuosa construcción;
- Integrar los organismos que establecen las leyes y reglamentos de trabajo;
- Comunicar oportunamente al empleador o sus representantes las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios a los intereses y vida de los empleadores o trabajadores;
- Guardar estricta reserva de los sectores técnicos, comerciales y de fabricación de los productos cuya elaboración concurren directa o indirectamente o de los cuales tengan conocimientos por razón del trabajo desempeñado, así como de los asuntos administrativos cuya divulgación pueda acarrear perjuicios a la empresa. Esta obligación rige también después de la terminación del contrato de trabajo salvo que aquellos conocimientos integren las aptitudes adquiridas o completen la formación profesional del trabajador;
- Servir con lealtad a la empresa para la que trabajen, absteniéndose de toda competencia perjudicial a la misma;
- Acatar las medidas preventivas y de higiene que impongan las autoridades competentes o que indiquen el empleador o sus representantes para seguridad y protección del personal;
- Dar aviso al empleador o a sus representantes de las causas de insistencia al trabajo;
- Cumplir las demás obligaciones establecidas por la ley y reglamentos de trabajo.

9. PROHIBICIÓN A LOS COLABORADORES

- Faltar al trabajo sin causa justificada o sin permiso del empleador;
- Disminuir intencionalmente el ritmo de trabajo, suspender la ejecución de este permaneciendo en su puesto o incitar a su suspensión arbitraria, siempre que esta no se deba a huelga declarada, en cuyo caso deberán abandonar el lugar del trabajo;
- Usar los útiles, materiales y herramientas suministrados por el empleador para objeto distinto del ordenado por el mismo o a beneficio de extraños;
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de drogas estupefacientes o en cualquier otra condición anormal;
- Portar armas de cualquier clase, a menos que sean necesarias por la naturaleza del servicio;
- Hacer colectas o suscripciones en los centros de trabajo, sin permiso del empleador, toda vez que interrumpan las actividades laborales;
- Coartar la libertad de trabajar o no trabajar, y desarrollar cualquier clase de propaganda en las horas de trabajo dentro del establecimiento.
- El Empleado reconoce que está en conocimiento de que el Código de Ética establece, entre otros:
- El Empleado reconoce que está en conocimiento de que el Código de Ética establece, entre otros:
 - *No incurrir en conductas inapropiadas que afecten a la reputación de la marca (cuidar moral y buenas costumbres).*

Como extensión de la imagen de la Empresa, el Empleado se compromete a no utilizar el uniforme proveído por la empresa en beneficio propio para actividades particulares o de terceros, ya sea dentro de la jornada de trabajo para actividades no inherentes al servicio o fuera de la jornada de trabajo en lugares o actividades personales.

10. DERECHOS DE LOS COLABORADORES

Percibir las remuneraciones en los términos del contrato y con sujeción a la ley, por jornadas ordinarias y extraordinarias de trabajo;

- Gozar de los descansos obligatorios establecidos en el código laboral;
- Disfrutar de salario igual, por trabajo de igual naturaleza, eficacia y duración, sin distinción de edad, sexo o nacionalidad, religión, condición social y preferencia política y sindicales;
- Percibir indemnizaciones y demás prestaciones establecidas por la ley, en concepto de previsión y seguridad sociales;
- Disfrutar de una existencia digna, así como de condiciones justas en el desarrollo de sus actividades;
- Recibir educación profesional y técnica para perfeccionar sus aptitudes y conocimientos aplicados al desarrollo eficiente de la producción;
- Dar propiedad sobre las invenciones que hayan nacido de su actividad personal, durante el trabajo y que no pueden ser clasificadas de invenciones de explotación o de servicio;
- Estabilidad en el empleo de acuerdo con las características de las industrias y profesiones y las causas legales de separación;
- A organizarse en defensa de sus intereses comunes, constituyendo asociaciones profesionales, federaciones o cualquier otro tipo de asociación lícita o reconocida por la ley;
- A declararse en huelga en la forma y condiciones establecidas en este código;
- Utilizar gratuitamente el servicio de las agencias de trabajo u oficina de colocación de trabajadores, instituidas por el estado o las empresas;
- A ser repatriados por cuenta de los empleadores cuando los hubiesen contratado en el país para prestar sus servicios en el extranjero;
- A elegir, conforme lo dispone la ley, árbitros o conciliadores para dirimir pacíficamente los conflictos que tuviesen entre sí y con el empleador; y
- Los demás derechos que les acuerden las leyes y reglamentos de trabajo siempre que no contravengan las disposiciones de este código.

11. DERECHOS HUMANOS

La empresa reconoce, respeta y protege a todos sus colaboradores en el derecho a profesar la religión que deseen, en su personalidad, raza y orientación sexual elegida.

La empresa reconoce la igualdad de género para con todos los colaboradores, respetando siempre su condición humana.

En virtud del trabajo de desarrollo humano y responsabilidad social, somos una empresa comprometida con el país y su gente.

12. DERECHOS DEL NIÑO Y DEL ADOLESCENTE

Este código de ética promueve el derecho de niños, niñas y adolescentes a ser respetados en su integridad, en su dignidad, en su condición de persona y en su privacidad.

También reafirma su derecho a opinar, participar, contribuir y asumir responsablemente compromisos consigo mismos y con la sociedad.

La empresa reconoce y protege al niño y adolescente en sus derechos, y realizará trabajos internos y externos para fomentar la educación y la erradicación del trabajo infantil.

13. MEDIO AMBIENTE

Declaramos que todas las actividades que realizamos deben tender a elevar la calidad de vida, permitiendo al mismo tiempo la utilización óptima de los recursos con la finalidad de un desarrollo sostenible, procurando proteger y preservar el medio ambiente.

14. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES

Declaramos que todas las actividades que realizamos deben tender a elevar la calidad de vida, permitiendo al mismo tiempo la utilización óptima de los recursos con la finalidad de un desarrollo sostenible, procurando proteger y preservar el medio ambiente.

14.1 Proveedores

Los proveedores deberán dar cumplimiento en todo momento a la legislación vigente en todas sus operaciones, trabajando bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

Deberán hallarse en todo momento al día en sus obligaciones tributarias y en el cumplimiento de las cargas laborales y previsionales, manteniendo al día las inscripciones y aportes que correspondan.

En caso de subcontratación para la provisión de productos y servicios, el proveedor asume la obligación y responsabilidad de controlar y exigir que las empresas subcontratadas trabajen bajo las normas promovidas por el presente documento y dentro del marco legal correspondiente.

CREDICENTRO garantiza que los niños, niñas y adolescentes no sean explotados laboralmente, firmando convenios con los proveedores sobre este punto y exigiendo que sean cumplidos.

14.2 Clientes

La atención a los clientes con Eficiencia y Calidad son los principales pilares de CREDICENTRO, estos guiarán a todos los colaboradores en su relación con los clientes. Por lo que deberán:

- Conocer a su cliente, su negocio y sus actividades económicas, teniendo como objetivo una mejor identificación de sus necesidades y poder ofrecer los servicios y productos adecuados, evitando el sobreendeudamiento de este en el sistema;

- Atender a los clientes con cortesía, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes.
- Atender las quejas y sugerencias de los clientes con respeto y empatía, dando una atención eficaz a todos los clientes.
- En los casos de recupero de crédito, tratar siempre con respeto al cliente, utilizando la ética al momento de comunicarse con ellos.
- Evitar dar un trato preferencial a determinados clientes por interés o sentimiento personal;
- Demostrar siempre transparencia en las operaciones realizadas;
- Negar el procesamiento de operaciones, transacciones, negocios o cualquier actividad contraria a la legislación y/o reglamentos en vigor;
- Rehusar la recepción de cualquier bien, remuneración o ventaja de contenido económico o no, a cualquier título, con carácter eventual o no, que tenga por objeto obtener ventajas en las gestiones para el cliente;
- Las relaciones comerciales con los clientes deben regirse por criterios de máxima calidad y transparencia de precios y condiciones. Se informará debidamente a los clientes sobre las ofertas de productos y servicios y sus riesgos;
- Abstenerse de concertar contratos o realizar operaciones que no estén expresamente incluidos en el catálogo de productos y servicios;
- Los reclamos de clientes deben canalizarse exclusivamente a través de los servicios de atención al cliente establecidos por CREDICENTRO;

En las relaciones con los clientes deben aplicarse las buenas prácticas y las normas de transparencia, información y protección de sus datos personales;

- Debe ponerse especial atención en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, identificar a todos los clientes, abstenerse de realizar cualquier operación cuando exista indicios o certeza de estar vinculada a estos delitos. Reportar al Oficial de Cumplimiento y a su superior inmediato las operaciones sospechosas y no revelar al cliente ni a terceros las actuaciones de control e investigación que se estén realizando y colaborar plenamente con el Área de Cumplimiento y con las Autoridades Públicas.
- Talento Humano tiene la obligación de conocer y cumplir fielmente las obligaciones y procedimientos contenidos en el Manual de Conducta para la Prevención e Identificación del Lavado de Activos y del financiamiento del Terrorismo.

14.3 Prohibiciones

Queda prohibido que los proveedores o clientes, sus representantes o colaboradores ofrezcan obsequios, favores, gratificaciones, actividades sociales o cualquier objeto de valor a los colaboradores, con el fin de obtener un trato favorable.

De igual modo, queda prohibido a los trabajadores de CREDICENTRO, solicitar este tipo de cortesía o favores.

En caso de que sea remitido a la empresa algún regalo, el colaborador deberá de comunicar al departamento de Talento Humano.

En caso de que la empresa detecte incumplimiento en este punto, será pasible de medidas disciplinarias conforme autoriza el Código del Trabajo.

- Conocer a su cliente, su negocio y sus actividades económicas, teniendo como objetivo una mejor identificación de sus necesidades y poder ofrecer los servicios y productos adecuados, evitando el sobreendeudamiento de este en el sistema;
- Atender a los clientes con cortesía, ofreciendo informaciones claras, precisas y transparentes.
- Atender las quejas y sugerencias de los clientes con respeto y empatía, dando una atención eficaz a todos los clientes.
- En los casos de recupero de crédito, tratar siempre con respeto al cliente, utilizando la ética al momento de comunicarse con ellos.

- Evitar dar un trato preferencial a determinados clientes por interés o sentimiento personal;
- Demostrar siempre transparencia en las operaciones realizadas;
- Negar el procesamiento de operaciones, transacciones, negocios o cualquier actividad contraria a la legislación y/o reglamentos en vigor;
- Rehusar la recepción de cualquier bien, remuneración o ventaja de contenido económico o no, a cualquier título, con carácter eventual o no, que tenga por objeto obtener ventajas en las gestiones para el cliente;
- Las relaciones comerciales con los clientes deben regirse por criterios de máxima calidad y transparencia de precios y condiciones. Se informará debidamente a los clientes sobre las ofertas de productos y servicios y sus riesgos;
- Abstenerse de concertar contratos o realizar operaciones que no estén expresamente incluidos en el catálogo de productos y servicios;
- Los reclamos de clientes deben canalizarse exclusivamente a través de los servicios de atención al cliente establecidos por CREDICENTRO;

En las relaciones con los clientes deben aplicarse las buenas prácticas y las normas de transparencia, información y protección de sus datos personales;

- Debe ponerse especial atención en el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la legislación sobre prevención del lavado de activos y financiamiento del terrorismo, identificar a todos los clientes, abstenerse de realizar cualquier operación cuando exista indicios o certeza de estar vinculada a estos delitos. Reportar al Oficial de Cumplimiento y a su superior inmediato las operaciones sospechosas y no revelar al cliente ni a terceros las actuaciones de control e investigación que se estén realizando y colaborar plenamente con el Área de Cumplimiento y con las Autoridades Públicas.
- Talento Humano tiene la obligación de conocer y cumplir fielmente las obligaciones y procedimientos contenidos en el Manual de Conducta para la Prevención e Identificación del Lavado de Activos y del financiamiento del Terrorismo.

15. RELACIÓN CON LOS SUPERVISORES Y LOS REGULADORES

La relación con los supervisores y órganos reguladores, deberán guiarse por los estándares éticos de CREDICENTRO:

- Responder a los pedidos de informaciones con prontitud, dentro del marco legal y reglamentario;
- No hacer comentarios de naturaleza política;
- No conceder ventajas o privilegios a los PEP- Personas expuestas políticamente, con quienes para operar deberán obtener la autorización de la Alta Gerencia;
- Los requerimientos o pedidos de información judicial siempre deberán ser tramitados en el área técnica correspondiente (Asesoría Jurídica); y
- Los trabajadores deben colaborar lealmente con las autoridades judiciales, administrativas, fiscales y supervisoras en los términos establecidos en las leyes, circulares y los procedimientos internos aplicables;

16. RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA

Cualquier solicitud realizada por algún medio de comunicación (periódicos, televisión, radio, etc.), deberá someterse a la aprobación de la Gerencia General, para lo cual serán designados previa autorización aquellos colaboradores que emitirán una posición en representación de la empresa.

Los colaboradores deberán de cuidar la imagen y marca empresarial tanto en el día a día, así como en las redes sociales.

17. MARKETING EFICIENTE

CREDICENTRO reconoce la existencia del libre mercado, en donde cualquier persona o empresa es libre de participar en una determinada actividad económica.

Desde la empresa se evitará el uso indebido de información que pueda afectar al comercio y evitará crear confusión entre los clientes en relación con los productos y/o servicios brindados.

18. CONFLICTO DE INTERESES

Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.

18.1 Reglas Especiales Sobre Conflicto de Intereses

- La contratación laboral de familiares de colaboradores vigentes está permitida en CREDICENTRO sin ningún tipo de privilegios; todos los postulantes deberán cumplir con la política de selección establecida por la compañía. El área de Talento Humano reportará el caso al área de Riesgo Operacional, quien emitirá una opinión de los riesgos implicados y controles aplicables, la cual deberá de tomarse en cuenta en la decisión de proceder o no con la contratación respectiva.

La contratación de familiares deberá ser aprobada previamente por escrito, por el Presidente y Gerente General.

- CREDICENTRO cuenta con un área de compras, la cual posee una política correspondiente a la selección y contratación de proveedores, para los casos en los cuales exista un conflicto de interés recurrirá al área de Riesgo Operacional, quien previa a la contratación deberá de dar una opinión del riesgo y los controles aplicables al caso.
- Todo colaborador vigente se abstendrá de prestar servicios de cualquier tipo a empresas competidoras del rubro de CREDICENTRO.
- Todo colaborador vigente que se encuentre en una situación de conflicto de interés deberá de notificar al área de Talento Humano. La falta de declaración del conflicto de interés del colaborador será interpretada como falta de transparencia.

Adicionalmente, en prevención a cualquier conflicto de intereses los Sujetos Designados del Código deberán:

- Abstenerse de participar en actividades contrarias a los intereses de CREDICENTRO.
- Informar de inmediato y por escrito al Gerente General o al Directorio en el caso de que reciban propuestas para prestar servicios de consultoría a empresas o negocios que puedan potencialmente representar competencia directa o indirecta con cualquier giro de negocios de CREDICENTRO.
- Comunicar a su jefe inmediato y al Gerente General cualquier situación que estuviera en riesgo de causar un conflicto de intereses, incluyendo aquellas que se originen con motivo de las inversiones personales que realicen.
- Abstenerse de aceptar o pedir cualquier tipo de regalo, gratificación, dádivas o favores a los clientes, proveedores, acreedores o funcionarios, que pueda influir en las decisiones o desempeño de la gestión de uno mismo o bien que condicione el otorgamiento de un crédito.
- Otorgar o recibir préstamos personales de clientes y/o proveedores.
- Usar el nombre de CREDICENTRO con los clientes, proveedores, o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
- Participar en negocios que vayan en contra de los intereses de CREDICENTRO.
- Asociarse con clientes de CREDICENTRO para emprender algún negocio.

19. FRAUDE Y CORRUPCIÓN

El término fraude se utiliza para describir delitos tales como apropiación indebida de recursos, corrupción, falsos reportes o documentos tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros, incumplimiento de obligaciones legales, abuso tecnológico, extorsión, conspiración, malversación, ocultación de hechos materiales, y complicidad siendo estas descripciones meramente enunciativas y no limitativas.

En el presente Código, los términos fraude y corrupción se refieren a cualquier intento deshonesto con el fin de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, haciendo uso de la posición dentro de la estructura de la empresa.

En CREDICENTRO está prohibido todo fraude y actos ilícitos en que participen los sujetos designados del presente código, unidos entre sí, en confabulación con terceros, o por cuenta propia.

20. ACOSO SEXUAL

Está absolutamente prohibido todo tipo de acoso sexual, conforme a lo dispuesto en las leyes y la jurisprudencia en la materia. CREDICENTRO aplicará firmemente las sanciones previstas en la legislación vigente, en caso de detectarse dicha conducta violatoria de la dignidad de las personas.

En caso de que un/a colaborador/a de CREDICENTRO sea víctima de acoso sexual o conozca un caso de acoso sexual deberá de comunicar a su superior inmediato o en su caso al área de Talento Humano.

21. PREVENCIÓN DE LAVADO DE DINERO

La empresa se compromete en poner todos sus recursos para mitigar los casos de Prevención de lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva.

El oficial de cumplimiento en conjunto con el Departamento de Talento Humano coordinará los cursos/ capacitaciones en la materia para todos los colaboradores, Directores y accionistas.

Todo colaborador que tenga conocimiento de una operación sospechosa deberá de notificar inmediatamente al área de Cumplimiento, en caso de que un colaborador tenga conocimiento y no lo reporte será pasible de sanción.

En caso de que el colaborador sea parte activa del proceso de lavado de dinero, la empresa le rescindiré el contrato laboral y comunicará a la SEPRELAD y al Ministerio Público del caso.

CREDICENTRO tendrá las pruebas del trabajo de Prevención de lavado de dinero, así como de los cursos/capacitaciones de todos los colaboradores, directores y accionistas de la empresa, todo esto estará a disposición de los entes gubernamentales en caso de que así lo solicitarán.

CREDICENTRO posee un manual de prevención de lavado de dinero, al cual deberán regirse todos los colaboradores de la empresa, así como directores y accionistas.

21.1 Manifestación De Bienes

El Departamento de Talento Humano deberá contar con la declaración de bienes del colaborador al ingreso en la empresa, además el mismo deberá actualizarse anualmente.

La declaración de bienes del colaborador será una declaración jurada de los bienes activos y pasivos que posea, la custodia de dicha declaración de bienes será del Departamento de Talento Humano.

El área de Auditoría Interna realizará un control semestralmente por muestreo de las declaraciones presentadas.

22. EXCEPCIONES Y SANCIONES DEL PRESENTE CÓDIGO

Las solicitudes de excepciones deben ser justificadas en forma escrita y contar con las aprobaciones necesarias para que se consideren válidas. Las excepciones deben ser documentadas y aprobadas por el Directorio de CREDICENTRO.

Las excepciones aprobadas deben contar con un plazo de validez, en cuya fecha de vencimiento deben ser nuevamente evaluadas y en caso de persistir la necesidad de excepción, aprobadas por un nuevo plazo.

22.1 Sanciones

El Código de Ética constituye un cuerpo de normas que complementa a aquellas legales y reglamentarias que rigen las actuaciones de CREDICENTRO y en caso de incumplimiento, se aplicarán las sanciones previstas en las reglamentaciones internas y según se presentan en algunos casos ya amparados en este código.

El descubrimiento de hechos de naturaleza fraudulenta o ilegal que atenten contra este Código de Ética deberán ser inmediatamente reportados al área de Talento HUMANO, Gerencia General o Directorio, quienes tomarán las medidas disciplinarias que crean necesarias.

El presente Código es un complemento normativo al cumplimiento de las obligaciones que CREDICENTRO tiene para con sus Accionistas, Clientes, Trabajadores, Proveedores y la Sociedad en General, por lo que, en caso de controversia con los principios invocados en el mismo, se podrán aplicar las sanciones contenidas en el Manual de Convivencia, Gestión y Normas Éticas y en el Contrato Individual de Trabajo, sin menoscabo de las que establezcan las leyes y tribunales competentes.

23. SUMARIO ADMINISTRATIVO

El procedimiento sumarial administrativo tiene por finalidad la averiguación o determinación de hechos o actos ilegales o irregulares en el ejercicio de las funciones laborales con CREDICENTRO, y determinar en consecuencia la responsabilidad cierta o directa del colaborador, para así tomar las medidas correspondientes en la empresa.

El sumario administrativo será realizado por el departamento de Auditoría Interna, quienes investigarán el hecho ilícito del cual se tomó conocimiento y mediante un dictamen determinarán el alcance de la responsabilidad del colaborador. Durante esta investigación el colaborador podrá ser suspendido en sus funciones con goce de sueldo.

En caso de hallarse la responsabilidad o participación del colaborador en la realización de los hechos, CREDICENTRO podrá rescindir el contrato de este, y tendrá el derecho de iniciar acciones en el ámbito legal si así lo cree conveniente.

El legajo del sumario administrativo será archivado y custodiado por el departamento de Talento Humano.

24. CANALES DE DENUNCIAS O SUGERENCIAS

El bienestar de cada colaborador es importante para Credicentro y como parte de nuestras políticas de transparencia y comunicación establecemos los siguientes canales de comunicación para realizar cualquier denuncia de comportamientos o situaciones en la empresa que vayan contra el presente manual, asegurando la confidencialidad de cada caso.

Teléfono: 0984 998 787

Email: te.escuchamos@credicentro.com.py

25. VIGENCIA

La vigencia de este Código de ética tendrá efecto desde su aprobación y deberá ser revisado como mínimo de manera anual. Si no sufriera modificaciones, seguirá vigente, hasta que el Directorio considere necesario actualizarla.

En concepto de aceptación, todos los colaboradores de CREDICENTRO suscriben este Código de Ética.

Diana Mongelos
Gerente de Talento Humano

Luis Linares
Gerente General

Miguel Vázquez
Vicepresidente



Avda. Santa Teresa N° 1.827 e/ Aviadores del Chaco
y Herminio Maldonado
Torres del Paseo - Torre 1, Piso 5
Código postal 1749

+595 21 416 8000
www.credicentro.com

