

**Código de Conducta  
de los Directivos y  
Empleados de Caja Rural de  
NAVARRA**

## **Código de Conducta de los Directivos y Empleados de la Caja Rural de Navarra**

Dando por supuesto que tanto las empresas y entidades como los individuos que las forman deben actuar permanentemente bajo unos conceptos éticos, resulta lógico pensar en la posibilidad de recoger la aplicación de los mismos a nuestra realidad concreta en un Código de Conducta que sirva de referencia útil para las actuaciones de los directivos y empleados de la Caja.

Este Código de Conducta tiene como principal preocupación la de transmitir confianza a los clientes y a la sociedad en general, mediante una actuación ética que satisfaga sus expectativas y afiance la relación ya existente, aunque no es la única, existiendo diversas utilidades adicionales que se pueden ver reflejadas en los siguientes puntos:

- supone la asunción de un compromiso por parte de la Caja frente a todos los agentes relacionados con la misma: clientes, empleados y sociedad en general.
- colabora en configurar la conducta ética de los empleados y produce un efecto disuasorio sobre posibles desviaciones de la misma.
- contribuye a la transparencia de la Entidad.

En definitiva, los directivos y empleados de la Caja deben ajustar toda su actividad y normas de actuación a unos principios y comportamientos éticos, fundamentalmente, por la finalidad de servicio y beneficio colectivo que está en la base de la creación y actuación en todo momento de la Caja.

Dichos comportamientos éticos, por otro lado, tenemos la plena convicción de que no son más que beneficiosos a largo plazo en la búsqueda del crecimiento y el mayor beneficio para la Entidad, por lo que, adicionalmente a su exigibilidad moral o humana, deben ser incluidos como políticas y objetivos básicos del negocio.

Esperamos que la divulgación de este Código de Conducta sirva para reforzar la filosofía, estilo de dirección y comportamientos éticos de los Directivos y Empleados de la Caja, a la vez que para reafirmar la confianza de los clientes en nuestras normas y políticas de actuación.

El Presidente.

Caja Rural de Navarra

# Indice

	Páa.
Capítulo I Deontología de la Profesión y Responsabilidad Social	5
Deontología de la Profesión	5
Capítulo II Código de Conducta de Directivos	6
En su Relación con la Caja	6
Conducta Social y Pública Adecuada	6
Plena Dedicación	6
Lealtad y Adhesión al Proyectó de la Caja	6
Cumplimiento de las Normas y Procedimientos	6
Aspectos Profesionales	6
Cooperación con otras Áreas	7
Código de Conducta de Empleados	7
Capítulo III Código de Conducta de Empleados	8
En su Relación con la Caja	8
Profesionalidad y Compromiso con la Caja	8
Comportamiento Ético	8
Conocimiento y Cumplimiento de la Normativa Vigente	9
Confidencialidad de los Planes y Actividades de la Entidad	9
Confidencialidad del Know-how de la Entidad	9
Acceso a Información No Necesaria para el Desarrollo del Trabajo	9
Concurrencia de Actividades	10
Relaciones de Negocio con la Entidad	10
Información Privilegiada	10
Conflictos de Intereses	10
Autoconcesión de Operaciones de Riesgo	11
Concesión de Riesgos a Familiares o Negocios Relacionados	11
Endeudamiento Personal	11
Movimientos en Cuentas sin Estar Expresamente Autorizado para Ello	11
Lealtad con la Entidad en el Exterior	11
Juegos de Azar y Droqodependencia	12
Colaboración Decidida y Leal con los Superiores	12
Adaptación Permanente	12
Rendimiento Eficaz	12
Gestión Eficiente de los Recursos	13
Protección de los Bienes de la Entidad	13
Utilización de los Bienes de la Entidad	13
Retribuciones Recibidas en Representación de la Entidad	13
Comunicación de Acciones poco Éticas o Fraudulentas	14
En su Relación con el Cliente	15
Servicio de Calidad y Satisfacción Permanente de los Clientes	15
Confidencialidad de los Datos Personales e Información de los Clientes	15
Buena Disposición y Rapidez en el Servicio	15
Respeto, Buen Trato y Amabilidad	16
Consejos y Soluciones Eficientes a sus Necesidades	16
Trato Equitativo a Todos los Clientes	16
Percepción de Regalos o Comisiones	16
En las Relaciones entre Compañeros	18
Respeto y Buena Relación	18
Utilización de los Password	18
Confidencialidad de los Datos Personales	18
En su Relación con los Subordinados	19
Asunción de la Función Directiva	19
Ejemplo en las Actuaciones y Comportamientos	19
Respeto por las Personas bajo su Supervisión	19
Dirección y Gestión de los Empleados	19

	Motivación del Personal	20
	Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados	20
	Planificación y Ordenación del Trabajo	20
	Respeto por el Resto de Empleados No Supervisados	20
Capítulo IV Incumplimiento		21

## Deontología de la Profesión

El ejercicio de la actividad bancaria, y su especial relevancia en el desarrollo económico y social, exige del personal bancario y de las Empresas un comportamiento especialmente íntegro, y un alto nivel de calidad profesional y de servicio.

Este comportamiento tiene que caracterizarse por un alto nivel de calidad, que viene determinado tanto por la legislación vigente como por una conducta profesional sujeta a principios deontológicos definidos como los valores y normas éticas que se han de interiorizar para alcanzar, mantener y mejorar el nivel de profesionalidad y ética que reclaman la clientela y la sociedad.

En consecuencia, la conducta profesional de las plantillas, en el desempeño de sus funciones, viene caracterizada por las siguientes pautas:

Cumplimiento tanto de las leyes, normas, reglamentos y contratos, como de los valores y principios éticos, evitando posibles situaciones de conflicto de interés con la clientela o terceras personas.

Guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos y especialmente protegidos se conozcan en el ejercicio de la actividad profesional.

Respetar, en las relaciones con la clientela y con las personas que trabajan en nuestro entorno, a la persona y a su dignidad y para ello se pondrá especial cuidado en no ejercer ningún tipo de discriminación por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, discapacidad, opinión, convicción ideológica, política o religiosa, afiliación sindical, orientación sexual, educación, estado civil o cualquier otra condición o circunstancia social o personal.

Trabajar en todo momento con la diligencia, honestidad, honorabilidad, prudencia, transparencia y responsabilidad que requiere la profesión, evitando cualquier comportamiento que suponga descrédito de la misma.

## **En su Relación con la Caja**

### **Conducta Social y Pública Adecuada**

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

### **Plena Dedicación**

El desempeño de un cargo directivo en la Caja supone un alto de grado de responsabilidad, que debe verse reflejado, entre otros aspectos, en la plena dedicación de su tiempo a las funciones que desarrolle.

Implica, por consiguiente, su dedicación exclusiva a las operaciones de la Entidad, no pudiendo desarrollar ningún otro tipo de actividad sin autorización previa de la misma.

### **Lealtad y Adhesión al Proyecto de la Caja**

La Caja espera de todos sus directivos una adhesión inquebrantable al proyecto de Entidad y a las políticas, medidas y decisiones que se tomen para llevar a cabo el mismo.

Deberá asimismo transmitir, con convencimiento y entusiasmo, dicha adhesión a todos sus colaboradores y personal a su cargo.

### **Cumplimiento de las Normas y Procedimientos**

Los directivos de la Caja están obligados al estricto cumplimiento de toda la normativa desarrollada e implantada en la Entidad, lo que supondrá a su vez una actitud ejemplar ante todo el personal bajo su supervisión.

Asimismo, deberán velar por su aplicación y cumplimiento por parte del mencionado personal.

### **Aspectos Profesionales**

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

Dicha profesionalidad se ve traducida, entre otros, en los siguientes aspectos:

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

### **Cooperación con otras Áreas**

La búsqueda de la mayor eficacia posible en el desarrollo de sus funciones debe llevar necesariamente a los directivos de la Entidad a una estrecha cooperación con el resto de Áreas de la misma, en la búsqueda del bien común más que del particular de cada Área.

### **Código de Conducta de Empleados**

Adicionalmente a todo lo aquí recogido, son aplicables asimismo a los Directivos de la Caja todas las conductas recogidas en el capítulo siguiente para los empleados.



## En su Relación con la Caja

### Profesionalidad y Compromiso con la Caja

El estilo profesional del empleado de la Caja respecto a su relación con la Entidad debe basarse en la profesionalidad y el compromiso con la misma

Debe traducirse en:

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

### Comportamiento Ético

La Caja se ha labrado a lo largo de su existencia un merecido reconocimiento entre sus clientes socios quienes a su vez son los principales clientes de la Entidad, reconocimiento que permanentemente es necesario potenciar y mejorar.

Parte del mismo se basa en las personas que trabajan diariamente en la misma, en su actuación dentro y fuera de la jornada laboral.

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



## **Conocimiento y Cumplimiento de la Normativa Vigente**

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

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

## **Confidencialidad de los Planes y Actividades de la Entidad**

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

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

## **Confidencialidad del Know-how de la Entidad**

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

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

Los empleados deberán respetar la propiedad intelectual de la Entidad y de terceros, en lo que respecta a los manuales, cursos, programas y sistemas informáticos y, en general.

## **Acceso a Información No Necesaria para el Desarrollo del Trabajo**

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

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

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

## **Concurrencia de Actividades**

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

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

## **Relaciones de Negocio con la Entidad**

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

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

## **Información Privilegiada**

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

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

## **Conflictos de Intereses**

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

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

## **Autoconcesión de Operaciones de Riesgo**

Dentro de la Entidad existen empleados a los que la misma ha otorgado facultades para la concesión de operaciones de riesgo a clientes.

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

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

## **Concesión de Riesgos a Familiares o Negocios Relacionados**

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

En todos esos casos la aprobación, en su caso, de las operaciones se realizará por el nivel superior correspondiente.

## **Endeudamiento Personal**

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

Todo el personal evitará situaciones que le conduzcan a un nivel de endeudamiento excesivo, entendiéndose por tal aquél que, para un observador externo y ecuánime, pudiera interpretarse que compromete su independencia profesional o su imagen personal.

## **Movimientos en Cuentas sin Estar Expresamente Autorizado para Ello**

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

## **Lealtad con la Entidad en el Exterior**

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

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

## **Juegos de Azar y Drogodependencia**

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

## **Colaboración Decidida y Leal con los Superiores**

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

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

Un importante apartado dentro de esta colaboración es la participación individual de cada empleado en la innovación y la mejora de las tareas que desarrolla, y en los procedimientos operativos instaurados para llevarlas a cabo. Nadie está más capacitado para mejorar la operativa y sus procedimientos que las propias personas que, día a día, los llevan a cabo, siendo su iniciativa, comentarios y propuestas un aspecto básico en la mejora de los productos, servicios, procesos y sistemas de la Entidad.

## **Adaptación Permanente**

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

Asimismo, la Caja espera de todos sus empleados la realización de la formación que sea necesaria para el correcto desarrollo de sus funciones.

## **Rendimiento Eficaz**

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

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

## **Gestión Eficiente de los Recursos**

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

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

## **Protección de los Bienes de la Entidad**

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

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

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

## **Utilización de los Bienes de la Entidad**

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

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

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

## **Retribuciones Recibidas en Representación de la Entidad**

Los empleados de la Caja deberán poner a disposición de la Entidad las retribuciones que perciban en concepto de dietas, honorarios u otros cualesquiera, provenientes de terceros, cuando actúen en representación o en nombre de la Entidad.

## **Comunicación de Acciones poco Éticas o Fraudulentas**

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

La Caja dispone de algunas personas para poder comunicar dicha situación, adicionalmente al Jefe superior, a quien debe recurrirse en primer lugar. El Director de Área al que pertenece, o el responsable de recursos humanos, son las personas más adecuadas a las que dirigirse.

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

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

---

## **En su Relación con el Cliente**

### **Servicio de Calidad y Satisfacción Permanente de los Clientes**

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

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

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

### **Confidencialidad de los Datos Personales e Información de los Clientes**

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

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

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

### **Buena Disposición y Rapidez en el Servicio**

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

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

## **Respeto, Buen Trato y Amabilidad**

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

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

## **Consejos y Soluciones Eficientes a sus Necesidades**

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

## **Trato Equitativo a Todos los Clientes**

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

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

Especial importancia reviste este compromiso, en tanto en cuanto pudiera concurrir la doble consideración de ser al mismo tiempo socios y clientes en la Caja.

## **Percepción de Regalos o Comisiones**

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

No obstante, no entran dentro de esta categoría los pequeños obsequios de clientes, de valor reducido, representativos de una atención o cortesía, y que sean una práctica normal dentro de las relaciones de negocio. Nunca debe aceptarse cantidad alguna en metálico. Debe ponerse inmediatamente en conocimiento de la Dirección todo ofrecimiento de regalos que pueda suponer un intento de soborno o influencia en la toma de decisiones.



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

---

## **En las Relaciones entre Compañeros**

### **Respeto y Buena Relación**

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

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

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

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

### **Utilización de los Password**

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

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

### **Confidencialidad de los Datos Personales**

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

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

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

---

## **En su Relación con los Subordinados**

### **Asunción de la Función Directiva**

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

### **Ejemplo en las Actuaciones y Comportamientos**

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

### **Respeto por las Personas bajo su Supervisión**

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

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

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

### **Dirección y Gestión de los Empleados**

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

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

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

## **Motivación del Personal**

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

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

## **Desarrollo Personal y Profesional de los Empleados**

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

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

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

## **Planificación y Ordenación del Trabajo**

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

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

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

## **Respeto por el Resto de Empleados No Supervisados**

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

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

Ante una actuación por parte del directivo o empleado que no esté ajustada a los principios recogidos en el presente Código de Conducta o implique un incumplimiento del mismo, la Caja, atendiendo a las circunstancias del caso, podrá adoptar las medidas correctivas que entienda oportunas en relación con dicho directivo o empleado.