BANCO CHN
CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

DE EL CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL DE GUATEMALA

OBJETIVO

La Junta Directiva y el Sindicato de Trabajadores del Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, consecuente con el compromiso que se tiene con la población guatemalteca, sus clientes y el Estado de Guatemala, inspirados en principios de transparencia e integridad; comprometidos con el desarrollo del país y con el sistema financiero nacional; así como, con el estricto cumplimiento de las leyes de Guatemala, emite el siguiente CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA, en el cual se describen los principios y formas de conducta, para asegurar que la integridad y profesionalismo de las Autoridades, Funcionarios y los Trabajadores de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, se mantengan y se mejoren a fin de renovar su compromiso de servicio a los clientes internos y externos, y de promoción de un ambiente de trabajo, en el cual se apliquen los principios que exalten los valores de honestidad, responsabilidad, lealtad, respeto y laboriosidad, que contribuyen a engrandecer a El Crédito.

El compromiso de quienes trabajan en la Institución, es vivir los preceptos de este documento mediante su aplicación en todas sus acciones, y siempre en cumplimiento a las leyes vigentes. Es importante mencionar que una cultura basada en los valores fortalece las virtudes y competencias, para el mejoramiento de la Institución.

CAPITULO I

ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Artículo 1. El presente Código de Ética y Conducta, será observado y aplicado por las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, cualquiera que sea su posición jerárquica.

CAPITULO II

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

Artículo 2. Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito deben dirigir su actuar diario conforme lo siguiente:

MISIÓN: Somos una Institución financiera que cuenta con la garantía incondicional e ilimitada del Estado, que desde 1930 contribuye al desarrollo económico y social del país ofreciendo un portafolio integral de productos y servicios financieros.

VISIÓN: Ser una entidad financiera sólida, confiable, servicial, competitiva e innovadora, que facilite productos y servicios de banca múltiple de alta calidad, para coadyuvar eficazmente al desarrollo de los sectores sociales y productivos del país.

VALORES INSTITUCIONALES:

Honestidad: Soy transparente, digo la verdad, soy honrado y trabajo con esmero,

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA SECRETARIA DE GUATEMALA

rectitud y claridad; no oculto nada, ni tomo lo que no me pertenece.

Responsabilidad: Trabajo con diligencia y convicción para garantizar el correcto cumplimiento de mis obligaciones, con lo cual contribuyo a generar confianza en los clientes hacia la Institución.

Lealtad: Estoy comprometido con "El Crédito" y mi gratitud y trabajo constante contribuye al logro de nuestra misión y visión institucionales.

Respeto: Trato a todos con la misma consideración con que me gustaría ser tratado; soy cordial, educado, servicial y atento.

CAPITULO III

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 3. En todos los negocios, operaciones y actividades en general que realicen las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores en nombre de El Crédito, deberán estar fundamentados en Ley. Asimismo, conducir su actuar bajo los principios y valores éticos establecidos en el presente Código de Ética y Conducta; además, cumplir con lo siguiente:

1) Actuar con buena fe, diligencia y esmero.

2) Conducirse con educación, respeto y cortesía en sus relaciones con los demás.

3) Evitar cualquier tipo de acoso, sea este verbal, psicológico, sexual o de cualquier otro tipo.

4) Propiciar un ambiente que fortalezca el desarrollo de principios y valores.

5) Hacer uso para fines personales de maquinaria, vehículos, combustible, equipo de cómputo, teléfono, papelería y útiles u otras herramientas de trabajo, que sean propiedad de la Institución.

6) Cuidar que los gastos en las compras que se realicen sean los estrictamente necesarios.

7) Abstenerse de participar o realizar actos que impliquen discriminación por razón de sexo, edad, nivel socio-económico, nivel académico, profesión u oficio, estado civil, raza, nacionalidad, política, afiliación sindical y creencias religiosas.

8) Todo aquello que se haya creado, diseñado, desarrollado o producido en el cumplimiento de su trabajo es propiedad exclusiva de la Institución, por lo que no podrá promoverse, ni venderse con su nombre aún cuando los hayan perfeccionado o modificado fuera de sus horas de trabajo, por ejemplo: programas informáticos, instrumentos electrónicos, productos, formularios, entre otros.

9) Informar oportunamente a la línea de transparencia del Comité de Gestión de Ética y Conducta toda acción, hecho o irregularidad, que ponga en riesgo o afecte

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL
SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
SECRETARIA
DE GUATEMALA

la integridad de las personas o los bienes de la Institución y de los clientes.

Adicionalmente a lo establecido en éste Código, la conducta fuera del trabajo es un asunto privado; sin embargo, las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de la Institución deben dar el ejemplo, actuando correctamente y acatando las leyes en su vida profesional y personal.

CAPITULO IV

CONFLICTO DE INTERÉS

Artículo 4. Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores deben tener presente que en el desarrollo de sus funciones, los intereses de El Crédito prevalecerán, por lo que se abstendrán de realizar actos, negocios o transacciones de carácter personal con clientes o proveedores de El Crédito, con el objeto de no exponerlo a conflicto de interés. Para lo cual deberán evitar de participar en lo siguiente:

1) Tener relaciones de negocios en los que se tenga interés financiero personal, con clientes o proveedores de El Crédito.

2) Llevar a cabo negocios con una persona individual o jurídica que sea de propiedad parcial o total, o de un familiar de éstos, dentro de los grados de ley o bien que tengan inversiones en la misma.

3) Realizar trabajo remunerado o ad honorem para la competencia, clientes, proveedores u otros de similar naturaleza.

4) Tener vínculo sentimental o civil con otra persona de la Institución, a sabiendas que tiene limitación por relaciones de parentesco por consanguinidad o afinidad dentro de los grados de ley.

5) Participar en discusiones o resoluciones de determinados asuntos con personas individuales o jurídicas, por relaciones de propiedad, administración o cualquier relación de otra índole, no influirá por cualquier medio en las mismas y deberá retirarse de la discusión de tal asunto.

6) Participar en actos, actividades, negocios u operaciones contrarios a la normativa interna, leyes ordinarias, la moral, la ética y conducta, que puedan afectar su honorabilidad y la imagen de la Institución.

7) Utilizar su condición, para obtener beneficios en provecho propio o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta o adquiera la Institución.

8) Participar en actividades ajenas al cumplimiento de sus labores, dentro o fuera de El Crédito que interfieran con el horario de trabajo o con su rendimiento laboral.

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL
SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
SECRETARIA
GUATEMALA

CAPITULO V

PREVENCIÓN Y DETECCIÓN DE LAVADO DE DINERO U OTROS ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO (LD/FT)

Artículo 5. Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito deben generar y fomentar una cultura orientada a cumplir las normas establecidas para la Prevención y Detección de Lavado de Dinero u Otros Activos y Financiamiento del Terrorismo, para cuyo efecto deberán atender lo siguiente:

1) Abstenerse de participar en actividades inusuales o sospechosas en beneficio propio o de un tercero.

2) Anteponer la observancia de las leyes, principios éticos y morales, al cumplimiento de los objetivos y metas de El Crédito.

CAPITULO VI

RELACIÓN DE LAS AUTORIDADES, FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES CON CLIENTES, PROVEEDORES E INSTITUCIONES SIMILARES

Artículo 6. Relación entre las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores: Las relaciones en el ambiente de trabajo se desarrollarán bajo los principios de cortesía, cordialidad y respeto mutuo; fomentando los valores institucionales y el trabajo en equipo, enmarcando su conducta dentro de las normas establecidas en el Reglamento de Régimen de Personal de El Crédito, Pacto Colectivo de Condiciones de Trabajo, Código de Trabajo y el presente Código de Ética y Conducta.

Artículo 7. Relación con los Clientes: Propiciarán un ambiente de confianza que permita buena atención, protección y respeto hacia los clientes, suministrándoles información confiable, suficiente, clara y oportuna, para que conozcan sus derechos, obligaciones, los costos y beneficios de los diferentes productos y servicios.

Las solicitudes y reclamos de los clientes, serán atendidos de manera oportuna y precisa por la Autoridad, Funcionario o Trabajador correspondiente, para brindar una solución pronta y eficaz.

Artículo 8. Relación con los Proveedores: El Crédito seleccionará a sus proveedores mediante procesos objetivos y transparentes, aplicando la normativa y procedimientos internos vigentes para la adquisición de bienes y contratación de servicios.

Las relaciones con los proveedores serán de respeto, cortesía y transparencia, evitando que surjan conflictos de interés en la relación con ellos. No es permitido aceptar comisiones, dadivas o cualquier tipo de regalo por ningún motivo, a cambio de brindar una consideración especial; en caso de suscitarse, se deberá informar inmediatamente por medio de los canales correspondientes.

Artículo 9. Relación con Instituciones Similares: Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, en sus operaciones y relaciones con instituciones de similar naturaleza mantendrán una competencia honesta de acuerdo con sus principios y valores institucionales, reconociéndolos como un estímulo constante para mejorar

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA SECRETARIA DE GUATEMALA

nuestros servicios, por esa razón, nuestro trato con ellos es respetuoso y honorable; valiéndonos de información pública y comprobada, aprovechamos con ética y creatividad las oportunidades de negocio que descubrimos en el mercado para estar a la vanguardia y satisfacer las necesidades de los clientes.

CAPITULO VII

CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Artículo 10. Información de clientes: Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, deberán cumplir con el principio de confidencialidad establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala, Ley de Bancos y Grupos Financieros y la Ley Orgánica de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, por tal razón deben proteger y ser cautelosos con la información que administran, conozcan por el cargo que desempeñan o por cualquier otra razón, para evitar que sea conocida por terceras personas no autorizadas que puedan hacer uso indebido de la misma, a excepción de la información que El Crédito debe proporcionar a la Junta Monetaria, al Banco de Guatemala y Superintendencia de Bancos, o con autorización judicial.

Artículo 11. Información propiedad de El Crédito: Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, están obligados a abstenerse de revelar y/o transferir a terceras personas información relacionada con:

1) Tecnologías, metodologías y propiedad intelectual o cualquier otra información que ponga en riesgo los intereses de El Crédito.

2) Procesos y controles internos que no sean de información pública.

Estas obligaciones continuarán incluso después de su desvinculación con El Crédito.

CAPITULO VIII

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 12. Interpretación. Las disposiciones y/o conductas antes descritas no deben considerarse como limitativas por lo que deben interpretarse en forma extensiva, de manera que todas aquellas que no estén contempladas deben tenerse como incorporadas dentro de este Código de Ética y Conducta.

Artículo 13. Responsabilidad. La Gerencia General y el Sindicato por medio de la Gerencia de Recursos Humanos, serán los responsables de velar por la difusión del presente Código de Ética y Conducta.

Artículo 14. Cumplimiento. Las Autoridades, Funcionarios y Trabajadores de El Crédito, son responsables del cumplimiento del presente Código de Ética y Conducta.

CRÉDITO HIPOTECARIO NACIONAL
SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
SECRETARIA
GUATEMALA

Artículo 15. Comité de Gestión de Ética y Conducta. El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, serán recibidas por el Comité de Gestión de Ética y Conducta quien actuará de conformidad con el procedimiento establecido.

El Comité estará conformado por tres representantes titulares y dos suplentes de El Crédito y tres representantes titulares y dos suplentes de El Sindicato.

Artículo 16. Fiscalización. La Auditoría Interna de El Crédito será la encargada de fiscalizar en lo que corresponda, el cumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta.

Artículo 17. Casos no previstos. Los casos no previstos en el presente Código de Ética y Conducta, en cuanto a su aplicación deben ser resueltos de forma conjunta por la Gerencia General y el Sindicato.

Artículo 18. Modificaciones. Cualquier modificación a este Código de Ética y Conducta, deberá ser propuesta conjuntamente por la Gerencia General y el Sindicato y sometida para aprobación de la Junta Directiva de El Crédito.

Artículo 19. Derogatoria. El presente Código de Ética y Conducta, deroga el aprobado por la Junta Directiva según el punto 3.1 del acta de la sesión número 66-2013 celebrada el 17 de julio de 2013; y cualquier otra disposición que se oponga al presente Código.

Artículo 20. Vigencia. El presente Código de Ética y Conducta, tendrá vigencia inmediata.

Dado en el Salón de Sesiones de Junta Directiva de El Crédito Hipotecario Nacional de Guatemala, a los diecisiete días del mes de diciembre del año dos mil diecinueve.

CREDITO HIPOTECARIO NACIONAL
SECRETARIA GENERAL DE LA JUNTA DIRECTIVA
SECRETARIA
GUATEMALA

Licda. María Luz Vásquez Díaz
Secretaria en funciones de Junta Directiva

c.c. Presidencia, Vicepresidencia, Gerencia General, Gerencias de Área, Departamento de Almacenes de Depósito, Monte de Piedad y Departamento de Desarrollo Organizacional.