



CAJA
GRANADA

**NORMAS DE CONDUCTA QUE
REGULAN LA ACTUACION
PROFESIONAL DE LOS
EMPLEADOS DE CajaGRANADA**

**NORMAS DE CONDUCTA QUE REGULAN LA ACTUACION
PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS DE CajaGRANADA**

THE UNIVERSITY OF CHICAGO
DEPARTMENT OF CHEMISTRY

PRESENTACIÓN

La Caja General de Ahorros de Granada viene adaptando sucesivamente sus normas y códigos de actuación a las exigencias establecidas en la normativa aplicable sobre Códigos de Conducta y Responsabilidad Social. Así, por acuerdo del Consejo de Administración de la Entidad, adoptado en sesión del día 11 de mayo de 2006, se aprobó el actual documento sobre *Normas de Conducta que regulan la Actuación Profesional de los Empleados y Empleadas de CajaGRANADA*.

El presente documento sobre *Normas de Conducta que regulan la Actuación Profesional de los Empleados y Empleadas de CajaGRANADA* tiene por objeto establecer los principios que han de presidir los comportamientos de la plantilla de CajaGRANADA. Para ello, desde la entidad se seguirán potenciando como valores fundamentales la calidad, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la orientación al cliente y a resultados.

El personal de CajaGRANADA, sobre la base de nuestros valores, acomodará su actuación a los siguientes principios: Respeto a la legalidad y a la normativa interna; Respeto a la dignidad e integridad de las personas; Ética profesional; Confianza de los empleados y empleadas; Responsabilidad social; Igualdad de oportunidades; Participación y Delegación.

Este documento se divide en cuatro partes. La primera, de Introducción y Líneas Fundamentales de Actuación. La segunda, se centra en los Principios Generales de Actuación Profesional. La tercera ordenada en tres apartados, recoge en su contenido: la Confidencialidad y el Secreto Profesional; el Conflicto de Intereses y los Recursos Humanos. La cuarta parte, dividida en dos apartados y una Disposición Final, hace referencia a las Conductas Generales de Actuación entre todos los profesionales de CajaGRANADA y las Conductas de Actuación para los Responsables e Integrantes de los Equipos de Trabajo.

Estas *Normas de Conducta que regulan la Actuación Profesional de los Empleados y Empleadas de CajaGRANADA*, reflejan, por tanto, nuestro compromiso con la excelencia, la transparencia y la responsabilidad social.

I. INTRODUCCION

Hasta ahora, en CajaGRANADA ha existido una diversidad de normas y criterios que han conformado la cultura y forma de actuar de todos sus empleados y empleadas; si bien, este conjunto de normas no habían sido recogidas de forma concreta en una norma de actuación. El presente documento desarrolla y amplía el vigente Código de Conducta y Responsabilidad Social, aprobado por la Asamblea de CajaGRANADA, cuyo ámbito de aplicación son los miembros de los Órganos de Gobierno y personal directivo, extendiendo el contenido de dicha regulación al resto de la plantilla.

CajaGRANADA ha de procurar que sus trabajadores y trabajadoras dispongan de un entorno seguro y saludable, facilitando el desarrollo de todos sus profesionales mediante el fomento de la igualdad de oportunidades y la inversión en su formación.

Serán normas de conducta y de actuación fundamentales el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo, orientación sexual, estado civil, discapacidad; con especial respeto a la libertad de pensamiento, opinión, afiliación sindical y política.

Se actuará de forma responsable ante cualquier decisión y actuación, respetando siempre tanto la legislación vigente, en todas sus formas, como la normativa interna, con la seguridad de que dichas actuaciones pretenderán, siempre, los mejores intereses para CajaGRANADA y no debiendo ser orientadas, en ningún caso, por criterios o razones de índole personal. Cualquiera de las actividades diarias de los/as profesionales estarán enfocadas hacia el logro de los objetivos económicos y sociales, establecidos en cada momento por CajaGRANADA

Nuestros clientes nos depositan su confianza por nuestros conocimientos y experiencia, esperando que dispongamos de la formación y habilidades más avanzadas que hagan que nuestro trabajo sea de calidad. La imagen de CajaGRANADA es fundamental en un entorno cada vez más competitivo, donde la calidad debe de ser el elemento diferenciador de nuestra Caja, para que nuestros clientes confíen en nosotros. En definitiva, la imagen que el cliente va a percibir de la Caja dependerá siempre de la imagen personal que cada empleado/a sea capaz de trasladar. En CajaGRANADA entendemos que la atención al cliente con la mayor calidad de servicio, constituye objetivos esenciales, siendo precisa la implicación de todas y todos para alcanzarlos.

Atender las necesidades del cliente y vincularlo a CajaGRANADA, exige que la oferta que se realice sea la de mayor calidad de servicio. Para lograr esto, es fundamental la colaboración y cooperación entre todos los hombres y mujeres que formamos este colectivo y la Entidad, en cualquiera de sus ámbitos, no considerando nadie la función que tiene encomendada como un compartimento estanco e independiente. Cada día el mercado plantea situaciones de mayor complejidad, lo que exige desarrollar soluciones de la mayor calidad, que únicamente se pueden conseguir a través del trabajo en equipo.

Para ello, desde la Caja se potenciarán como valores fundamentales la calidad, la responsabilidad, el trabajo en equipo y la orientación a resultados. CajaGRANADA considera imprescindible que todos los hombres y mujeres que la forman, se identifiquen y mantengan una actitud positiva con respecto a dichos valores.

El respeto, la confianza, la tolerancia, la transparencia y la integridad, serán la base de una comunicación que posibilite que todos/as aporten lo mejor de sí mismos. El conocimiento y la amplia experiencia que podemos compartir es una ventaja para la Caja. Por ello, se deberá estar dispuesto/a a compartir y estar abierto/a a los demás, constituyéndose este principio como un valor fundamental.

II. PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN PROFESIONAL

El escenario del mercado financiero es cada vez más cambiante, haciendo necesaria la existencia de unas normas claras de actuación profesional, que marquen las relaciones entre los trabajadores y trabajadoras de la Caja y nuestros clientes.

Estos principios serán los siguientes:

- 1.- Respeto a la legalidad y a la normativa interna.
- 2.- Respeto a la dignidad e integridad de las personas
- 3.- Ética profesional
- 4.- Confianza en los empleados/as
- 5.- Responsabilidad social
- 6.- Igualdad de oportunidades
- 7.- Participación
- 8.- Delegación

Una de las prioridades de CajaGRANADA es la necesidad de impulsar y apoyar la aplicación de estos principios, en el quehacer diario de sus profesionales. Por ello, en las presentes normas y criterios de actuación se ponen de manifiesto las conductas, relaciones y actuaciones que desarrollan estos valores y principios, mostrando el rechazo absoluto a toda situación de fraude o abuso de derecho.

Cada profesional debe conocer, comprender, y aplicar, las presentes normas y criterios de actuación profesional. Debe, igualmente, ayudar a los demás a hacerlo, teniendo en cuenta que lo aquí contenido es un amplio abanico de normas de integridad y conducta profesional.

III. NORMAS Y CONDUCTAS DE ACTUACIÓN PROFESIONAL

Los profesionales de CajaGRANADA, como representantes de una Entidad comprometida con su entorno y con especial responsabilidad social, deben propiciar conductas, relaciones y actuaciones profesionales, a todos los niveles, que refuercen y desarrollen los valores y principios mencionados, dando ejemplo de civismo, educación, respeto a los demás y vocación de servicio al interés general.

Por ello, las actuaciones profesionales estarán presididas por los principios de lealtad, honestidad, integridad en el desempeño profesional, respeto a la legalidad, buena fe, independencia, imparcialidad, confidencialidad y confianza, debiendo evitar los conflictos de intereses.

En este sentido, a continuación se concretan pautas de actuación profesional coherentes con los principios expuestos, respecto de:

- A. CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL
- B. CONFLICTO DE INTERESES
- C. RECURSOS Y MEDIOS

A. CONFIDENCIALIDAD Y SECRETO PROFESIONAL.

La confidencialidad y el secreto profesional, de un lado, la transparencia de otro, no son en modo alguno incompatibles ni antagónicos, si no que deben ser complementarios. Los profesionales de CajaGRANADA tienen la obligación de guardar máxima y estricta confidencialidad, respetando el secreto profesional, en todos los aspectos de la información relativa a clientes, tanto personas físicas como jurídicas, con respecto a terceros. Ello no debe confundirse con la natural transparencia que ha de regir la actividad en relación con el mercado, organismos supervisores, analistas e inversores en general.

Los profesionales de CajaGRANADA tienen la obligación de ser transparentes en su relación con el mercado, y, al mismo tiempo, guardar confidencialidad y discreción de la información relacionada con el desarrollo de su actividad, ya que fruto de ello será la confianza y credibilidad de la Caja.

En este sentido, se observarán las siguientes normas:

- 1.- Secreto profesional sobre toda aquella información que afecte a la Caja, a sus clientes y proveedores.

2.- Únicamente podrán facilitar a terceros información de CajaGRANADA, de sus clientes o proveedores, las personas facultadas, ya sea por sus funciones asignadas, por la representación que ostenten, por cumplimiento de mandato judicial o precepto normativo.

3.- Observar la debida confidencialidad y secreto profesional sobre la información que afecte a las personas y a la actividad empresarial de gestión.

4.- Utilizar la información obtenida a través de los sistemas informáticos, u otros procedimientos, por razones profesionales, y nunca beneficiarse personalmente o favorecer el que lo hagan otros.

B. CONFLICTOS DE INTERESES

Las personas que componen CajaGRANADA deben observar una serie de normas, en aquellos casos en los que puede verse afectada la imagen de integridad y transparencia de la Entidad, por existir un posible conflicto de intereses personales o cuando realizan actividades propias, como son entre otras:

1.- No aceptar, por sí o por persona interpuesta, directa o indirectamente, regalos en metálico o en especie, de proveedores o clientes salvo aquellos que se consideran ordinarios o habituales, como objetos de propaganda.

2.- No prestar sus servicios laborales o profesionales a ninguna otra empresa cuando, por razón de las personas, de la materia o de sus actividades, éstas puedan entrar en concurrencia o conflicto de intereses con las de CajaGRANADA. Tampoco podrán estar vinculados como socios o accionistas, con una participación significativa, por sí o por personas interpuestas, a cualesquiera otras empresas que, asimismo, puedan considerarse concurrentes con actividades desarrolladas por la Caja.

A estos efectos, se entenderá por participación significativa aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 20 por cien del capital o de los derechos de voto de la sociedad o entidad de que se trate o la que, sin llegar a dicho porcentaje, permita ejercer una influencia notable en la misma.

3.- Evitar que intereses personales o familiares influyan en sus decisiones, actuaciones, servicios o asesoramientos adoptados, realizados o prestados en nombre de la Caja a clientes o proveedores.

4.- Abstenerse de influir especialmente en aquellas actuaciones que estén relacionadas con negocios, empresas o actividades profesionales de cualquier índole, incluida la contratación de personas o servicios por cuenta de la Caja, cuando directa o indirectamente se participe o se tenga interés, así como influir en las condiciones de operaciones crediticias o financieras en las que se tengan intereses particulares o por las que se obtenga un beneficio personal directo o indirecto.

5.- Los descuentos, comisiones, beneficios y cantidades, que por cualquier concepto pudieran obtener a cargo de terceros, derivados de la función o cargo de representación, serán aplicados a rebajar el coste del concepto correspondiente o serán puestos a disposición de la Caja.

Asimismo, se entiende por actividad propia, la realizada en su nombre, por y para sí mismo, la realizada por la unidad familiar, incluidos los hijos menores de edad; salvo que afecte a su patrimonio privativo, la de las sociedades que se controlen directa o indirectamente y la realizada a través de personas físicas o jurídicas interpuestas.

En todo caso, los trabajadores y trabajadoras de la Caja, que realicen cualquier operación por cuenta propia, deberán ajustarse a los siguientes principios:

- No hacer uso en beneficio propio o de terceros de información confidencial, privilegiada o susceptible de ser entendida como restringida.
- Realizar las operaciones con medios de CajaGRANADA con absoluta transparencia, orientándose a la inversión y no a la especulación.
- Se abstendrán de participar directa o indirectamente como licitadores en cualquier subasta que la Caja celebre.

Cuando exista una compraventa o arrendamiento de inmuebles entre la Caja y sus empleados se requerirá autorización previa del Consejo de Administración.

Para constancia y prevención de posibles situaciones futuras de conflicto de intereses, el personal vendrá obligado a comunicar fehacientemente y mantener actualizada una declaración, en la que conste y se detallen las vinculaciones que puedan suponer conflicto de intereses. A estos efectos, se creará un registro en la Dirección de Recursos Humanos, que será responsable de la custodia y confidencialidad de la información facilitada y de los usos que de la misma puedan realizarse.

C. RECURSOS Y MEDIOS

CajaGRANADA pone a disposición de todos sus profesionales los recursos y los medios necesarios y adecuados para el desarrollo de su actividad profesional. Los profesionales deberán hacer un uso responsable de los recursos y de los medios puestos a su disposición, utilizándolos para el desarrollo de la actividad profesional, debiéndose observar, en todo caso, cualquier normativa existente al efecto.

La Caja conserva la propiedad intelectual de los manuales, proyectos, programas y sistemas que se creen, utilicen o reciban los empleados para su labor diaria, que no podrán ser aplicados a finalidad distinta de la exigida en la actividad de la Entidad.

IV. NORMAS DE CONDUCTA QUE DEBEN REGIR LAS RELACIONES ENTRE LOS PROFESIONALES CajaGRANADA

Las relaciones entre los profesionales de CajaGRANADA, independientemente de la función que se desempeñe en cada momento, deben estar presididas por el respeto hacia las personas y la ley, la honradez, la integridad, el aprendizaje permanente y la aportación de valor a Caja Granada.

A.- CONDUCTAS GENERALES DE ACTUACIÓN ENTRE TODOS LOS PROFESIONALES

1.- Todos los profesionales de CajaGRANADA tienen derecho a recibir un trato cortés, respetuoso y digno en el trabajo. Por lo tanto, se considera inaceptable cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales, ya sean físicas o verbales, creando un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante, para la persona que es objeto de la misma.

Todos los profesionales de la Caja tienen la responsabilidad de ayudar a procurar un entorno laboral en el que resulten inaceptables e indeseables este tipo de conducta; especialmente, los directivos tienen la obligación de poner todos los medios a su alcance para que no se produzca el acoso moral o sexual en sus equipos de trabajo.

2.- Se impulsarán aquellas conductas y relaciones que den rápida respuesta a los problemas y favorezcan la implantación adecuada de las soluciones. Por esta razón, se estimulará a todo el colectivo de profesionales de la Caja a realizar iniciativas, que conlleven intentos de innovación en procesos, clientes o mercado.

3.- La comunicación y las relaciones entre los profesionales de la Caja han de estar regidas por la objetividad, transparencia, confianza e integridad.

4.- La organización, la estructura, las normas y procedimientos, establecidos en CajaGRANADA son vías para conseguir fines de forma ágil, organizada, rápida y eficiente. Por ello, el uso arbitrario del poder y de la información debe ser evitado del quehacer profesional.

5.- Todos los profesionales deberán conocer las normas y promover su cumplimiento, como aquellos procedimientos y formas de hacer que constituyan mejores prácticas.

6.- Todos los profesionales propiciarán y pondrán en práctica los valores que forman parte de la cultura de la Entidad, que se encuentran definidos al inicio de este documento.

7.- Las decisiones, una vez tomadas adecuadamente por quien corresponda, deben asumirse y ejecutarse como propias.

8.- El manejo de la tolerancia para enriquecer la diversidad debe ser el principio básico, que deberá ser propiciado entre todos los profesionales.

B. CONDUCTAS DE ACTUACIÓN PARA LOS RESPONSABLES E INTEGRANTES DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO.

Asimismo, se hará especial hincapié en las relaciones entre los integrantes de los equipos de trabajo, ya que éstas deben estar enmarcadas en los principios de calidad de dirección, respeto a las personas que forman parte del equipo, comunicación, aprendizaje, óptimo aprovechamiento del talento y capacidades disponibles.

En este sentido:

a) La dirección de los equipos debe orientarse a conseguir los resultados a través de las mejores prácticas, así como de la mejor gestión y recursos disponibles.

b) Serán partícipes los colaboradores de la elaboración de los objetivos y planes de actuación.

c) El uso adecuado de los estilos de dirección debe ser una garantía para el buen clima y resultados de los equipos de trabajo.

Estas relaciones deben estar presididas por el respeto mutuo, debiendo el responsable evitar cualquier actuación discriminatoria o contraria a los valores y principios éticos de la Entidad, sin renunciar por ello a la mejora, la exigencia y la corrección.

DISPOSICION FINAL

La Dirección de la Entidad velará por la aplicación y cumplimiento de estas normas de conducta de los/as empleados/as de CajaGranada, su contenido entrará en vigor a partir de la comunicación a la plantilla de la Entidad y se mantendrá en vigencia hasta tanto no sea modificado o remplazado por otro. El Código vigente estará en todo momento a disposición del personal en el Portal de Recursos Humanos de la Caja.

En lo no previsto en estas normas de conducta, se estará a lo dispuesto en las disposiciones legales vigentes.

CAJA GRANADA



Carretera de Armilla, 6
18006 Granada. España

www.cajagranada.es