

ANEXO
AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
DE GRUPO COMPARTAMOS
PARA COMPARTAMOS GUATEMALA

Contenido

Mensaje de la Gerencia General	3
I. Compartamos Guatemala	4
<i>Visión</i>	4
<i>Modelo de Negocio</i>	4
II. Nuestro actuar en Compartamos Guatemala	4
III. Normas de conducta	5
Relaciones	5
<i>Obligaciones de los colaboradores</i>	5
<i>Obligaciones del área de Ventas</i>	5
<i>Prohibiciones para el área de Ventas</i>	6
<i>Relación con clientes</i>	7
<i>Cuidado del buen Nombre y la marca de Compartamos Guatemala</i>	8
IV. Medios de Denuncia en Compartamos Guatemala	8
V. Carta Compromiso	

Mensaje de la Gerencia General

Estimado colaborador:

¡Bienvenido a Compartamos Guatemala!

Compartamos Guatemala es una empresa de microcréditos comprometida con la persona, que genera oportunidades de desarrollo para las personas de la base de la pirámide.

Tú eres una pieza muy valiosa para Compartamos Guatemala y como todos los que trabajamos aquí, tienes derecho a ser tratado con dignidad y respeto. Me comprometo contigo para ofrecerte un trabajo donde encuentres un camino de realización y felicidad.

Te reto a que busques siempre ser la mejor versión de ti mismo ya que esto tendrá un impacto positivo en ti, en tu familia y en la sociedad.

Atentamente,

Giorgio Caso Molinari

Gerente General
Compartamos Guatemala

I. Compartamos Guatemala

Visión

Ser el líder en microcréditos en Guatemala, ofreciendo servicios de crédito y seguros.

Modelo de Negocio

Comentario [BMCA1]: Nuevo

Compartamos Guatemala es una empresa de microcréditos comprometida con la persona, que genera oportunidades de desarrollo para las personas de la base de la pirámide; estas oportunidades se basan en modelos innovadores y eficientes, y en valores trascendentales que crean cultura externa e interna, desarrollando relaciones de confianza permanentes, y contribuyendo a la creación de un mundo mejor.

Nuestros **clientes** son mujeres emprendedoras y responsables que buscan forjar un mejor futuro para su familia y aprovechan el crédito como una oportunidad para crecer.

II. Nuestro actuar en Compartamos Guatemala

Una de nuestras grandes responsabilidades es preservar la confianza que nuestros clientes, proveedores, autoridades, inversionistas y accionistas han depositado en nosotros para lograr la inclusión financiera. Por ello, debemos esforzarnos por actuar siempre apegados a los Valores y las Normas de conducta que nos marca el presente Código.

Te presentamos algunas normas de conducta que debes tomar en cuenta en tu actuar diario en Compartamos Guatemala.

1. El servicio a los demás y nuestros clientes son nuestra razón de ser por lo que se convierten en el centro de todo lo que hacemos y protegerlos es primordial en nuestro hacer diario como colaboradores.
2. **Cumple en tu actuar diario con el principio de Prevención del sobreendeudamiento. Por ninguna razón debes inducir al cliente a adquirir un producto o servicio que n necesita.** Ten mucho cuidado de no otorgar créditos que excedan la capacidad de pago del cliente, ya que podrías sobreendeudarlo en cierto plazo y sería perjudicial para él, para tu desempeño y para Compartamos Guatemala, además de ir en contra del respeto al cliente y a la búsqueda sincera de su bienestar. Recuerda no otorgar créditos a personas insolventes, es decir, que no tienen capacidad de pago. Nunca renueves algún crédito cuando alguna de estas circunstancias prevalezcan.

Comentario [BMCA2]: Nuevo por principio de sobreendeudamiento

3. Sé enérgico y efectivo en tu labor de cobranza, fomentando la cooperación de los clientes.
4. Fomenta la solidaridad y la empatía entre cada integrante del grupo, frente a las dificultades que cada uno enfrente.
5. Contribuye a la educación financiera de los clientes promoviendo el ahorro y el crédito responsable.

III. Normas de conducta

Relaciones

Obligaciones de los colaboradores

1. Dar aviso inmediato al Gerente de Oficina o al Administrador de Sistemas en caso de observar alguna transacción o comportamiento inusual del cliente.
2. El Gerente de la Oficina o Administrador de Sistemas debe enviar un correo a practicaspd&ft@compartamos.com.gt informando sobre el asunto.

Comentario [BMCA3]: Nuevo

Obligaciones del Área de Ventas

El Área de Ventas, además de observar las obligaciones establecidas para los colaboradores, deberá:

1. Hacer del conocimiento de todas las contrapartes (colaborador, proveedor y cliente) las políticas relacionadas con los servicios prestados.
2. Mantenerse al tanto de las modificaciones a los manuales internos, elaborados por Compartamos Guatemala, sobre los productos y servicios que cada uno maneje y ofrezca.
3. Ofrecer a cada cliente los productos o servicios que mas se adecuen a sus características y necesidades en términos del manual correspondiente.
4. Observar el uso del uniforme para tener una presentación personal acorde con la práctica profesional y financiera, brindando ante los clientes una imagen corporativa adecuada.
5. Validar que las solicitudes de crédito y apertura de cuentas sean requisitadas en forma correcta y verificar que los datos y la documentación complementaria cumplan con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas.
6. Utilizar solamente las cartas de trabajo, de identificación, folletería y manuales de capacitación que Compartamos Guatemala proporcione.
7. Guardar la más absoluta reserva respecto de todas las operaciones comerciales, técnicas, procedimientos, cartera y datos de los clientes y colaboradores de Compartamos Guatemala.

8. Hacer hincapié con tus clientes que es muy importante que no le comuniquen a nadie cuando son sus reuniones, ni quienes son las personas que depositan en el banco.
9. Recibir la capacitación que se le otorga, así como acreditar los exámenes correspondientes de acuerdo a la normatividad aplicable.

Prohibiciones para el área de Ventas

1. Ejecutar instrucciones distintas a las dictadas por los diferentes comités de Compartamos Guatemala.
2. Alterar o falsificar los documentos soporte a la solicitud de crédito, tales como acta de nacimiento, comprobantes de domicilio, entre otros.
3. Atribuirse la representación de otro colaborador o suplantarlo.
4. Remplazar en sus funciones a otro colaborador, sin autorización del jefe inmediato del colaborador a ser remplazado.
5. Atribuirse la representación de cualquiera otra empresa pública o privada.
6. Solicitar la intervención de una empresa pública o privada, o de cualquier persona física para la recuperación de créditos o de cualquier otra función.
7. Permitir que otro colaborador firme las solicitudes de crédito correspondientes a clientes en cuyo trámite haya o no intervenido.
8. Falsificar firmas y/o firmar por un cliente en los documentos de solicitudes de crédito y cualquier otro documento. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.
9. Proporcionar información falsa, tendenciosa o que no se ajuste a lo indicado por Compartamos Guatemala y/o normatividad vigente.
10. Recibir u obtener solicitudes de crédito suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
11. Obtener de los clientes potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.
12. Encubrir u ocultar hechos o acciones cuando se tenga conocimiento de que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas anteriores, en incumplimiento a la normatividad en vigor, y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
13. Pedir a los clientes la tramitación de cuentas de ahorro con tarjetas de débito para el depósito de cantidades a las que pueda tener acceso el colaborador.
14. Solicitar dinero a colaboradores subalternos para beneficio personal o para favorecer a clientes en su adeudo con Compartamos Guatemala.
15. Solicitar u obligar a colaboradores a cubrir el pago del crédito de sus familiares que se encuentren en atraso de pago con Compartamos Guatemala.
16. Llevar a cabo eventos externos para la recolección de dinero, que conlleve un beneficio propio o de algún cliente deudor.
17. Solicitar u obligar a colocar créditos con prestanombres o fuera de políticas.
18. Colocar y desviar el importe de un crédito para beneficio personal o favorecer a un cliente deudor.

19. Condicionar el otorgamiento de un crédito al cliente con la compra o solicitud de otro producto.
20. Retener pagos de clientes para obtener beneficio propio.
21. Obligar a clientes a realizar pagos anticipados fuera de políticas.
22. Llevar a cabo reasignaciones de cartera sin justificación o autorización debida en perjuicio o beneficio de un colaborador de Compartamos Guatemala.
23. Utilizar formatos no autorizados para la colocación, recuperación y cobranza de créditos.
24. Condonar la deuda de cualquier cliente al margen de las políticas y procedimientos establecidos.
25. Organizar eventos independientes a los de Compartamos Guatemala o a nombre de Compartamos Guatemala para beneficio propio.
26. Compartir con otras personas las claves de acceso (alarma) de la oficina de servicio, las llaves, así como la contraseña de la caja fuerte.
27. La venta de algún producto sin el total consentimiento del cliente, asegurándose de que el mismo conoce las condiciones, comprende y acepta el servicio.

Relación con clientes

En su relación con los clientes, los consejeros y colaboradores deben apearse a los siguientes lineamientos:

1. No favorecer a un cliente sobre otro.
2. No establecer relaciones de amistad o complicidad con los clientes, que puedan ser perjudiciales para Compartamos Guatemala.
3. Cumplir con todas y cada una de las políticas, procesos, procedimientos y metodología de Compartamos Guatemala.
4. Los actos de cobranza que realice cualquier colaborador de Compartamos Guatemala deberán estar apegados a las leyes aplicables y a las buenas costumbres, evitando dañar la imagen de los clientes.

Por ello, está prohibido:

1. Utilizar medios intimidatorios para forzar el debido cumplimiento de un contrato.
2. Dirigirse a los clientes con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de forma agresiva o humillante o con violencia física. No existe ninguna justificación para hacerlo.
3. Sustraer dinero de las cuentas de ahorro de los clientes para beneficio propio o liberar a un deudor.
4. Recibir pagos en efectivo de los clientes a menos que estén facultados para ello.
5. Beneficiar a un cliente deudor del pago recibido por otro cliente.
6. Realizar pagos a nombre del cliente, aun cuando éste último de su consentimiento.

7. Sustraer del domicilio del cliente bienes muebles como garantía de su adeudo a menos de que exista resolución judicial.
8. Solicitar al cliente garantías no autorizadas para el otorgamiento de un crédito (facturas o escrituras) a menos que así lo indiquen las características de los productos.
9. Solicitar a clientes morosos el pago de cargos o intereses moratorios adicionales a los establecidos en las políticas.
10. Obligar al cliente a garantizar el pago de su adeudo con la firma de pagarés no establecidos en la metodología.
11. Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
12. Realizar ofrecimientos al cliente que no estén autorizados por la institución o que estos no se puedan cumplir.
13. Conducir a los clientes para la obtención de testimonios falsos en perjuicio de un colaborador de Compartamos Guatemala.
14. Mantener o establecer relaciones con clientes o prospectos que tengan alguna relación con la delincuencia organizada.
15. Realizar gestiones de cobranza con menores de edad y/o personas con alguna discapacidad psicomotora.
16. Durante una gestión de cobranza no podrán dejarse notificaciones abiertas, pancartas o avisos con los datos del crédito, o falsas notificaciones de demanda y/o embargo.
17. Ingresar en los domicilios de los clientes a realizar gestiones de cobranza sin autorización explícita por parte de los mismos clientes.

Cuidado del Buen Nombre y la Marca de Compartamos Guatemala

Está prohibido hacer mal uso del automóvil utilitario asignado utilizándolo para resolver asuntos personales o para llevar a cabo actos que vayan en contra de la moral y las buenas costumbres dañando la imagen de Compartamos Guatemala, así como proporcionarlo a terceros no autorizados.

IV. Medios de Denuncia en Compartamos Guatemala

El uso de los Medios Institucionales te garantiza absoluta confidencialidad. La Subcomisión de Honor de Compartamos Guatemala recibirá tu denuncia y tomará las acciones apropiadas.

Comentario [BMCA4]: Cambio, Guatemala contará con Subcomisión de Honor.

> Puedes mandar un correo a: denuncias@compartamos.com.gt

En caso de alguna circunstancia a denunciar referente a los miembros de la Subcomisión de Honor de Guatemala o los colaboradores de la Área de, es decir, de quienes dan seguimiento a tus denuncias de manera local, Grupo Compartamos pone a tu disposición este nuevo Medio de denuncia.

> Puedes llamar de manera gratuita, los 365 días del año, las 24 horas del día al [1 800 8350 388](tel:18008350388).

Comentario [BMCA5]: Nuevo medio internacional.

> O puedes acceder a nuestro buzón de transparencia a través de la página web del Grupo www.compartamos.com en el apartado "Acerca de Compartamos / Código de Ética".

Comentario [BMCA6]: Cambia a medio internacional

V. Carta compromiso

Yo, _____ como colaborador de Compartamos S.A., de la Oficina de Servicios/Área _____ hago constar que he recibido, leído y aceptado los valores y normas de conducta contenidos en el Código de ética y conducta (Código) vigente y me comprometo a conducir mis actos en estricto apego a este Código a fin de preservar la confianza que otros colaboradores, clientes, proveedores, inversionistas y autoridades han depositado en la empresa a la que fui asignado.

Entiendo la importancia que tiene para dicha empresa el Código, por ello ratifico que actualmente no existe conflicto de interés alguno y/o situaciones que me impidan el cumplimiento a dicho código.

Me comprometo a certificarme en la comprensión del Código, realizando la evaluación que se encuentra en Intranet en un plazo de 90 días naturales siguientes a partir de mi fecha de contratación. Este compromiso será ratificado anualmente en tanto me encuentre prestando mis servicios en dicha empresa.

Leída la presente CARTA COMPROMISO y entendido su contenido y alcance, se firma en _____, el día ____ de _____ de _____.

De conformidad,

Nombre y firma del colaborador

El presente anexo al código de ética y conducta ha sido aprobado por el Consejo de Administración del Grupo el 05 de octubre de 2012.

Su revisión y aprobación será de manera anual a través del Consejo de Administración del Grupo, de acuerdo a las necesidades internas y al marco legal correspondiente.

“Este obra es un producto intelectual protegido en favor del Grupo. La titularidad de los derechos de la obra se encuentra reconocida en la Ley Federal del Derecho de Autor. Se prohíbe su producción, reproducción, importación, almacenamiento, transporte, distribución, comercialización o venta, así como su adaptación o transformación y comunicación directa al público, sin la previa autorización por escrito del titular.

La violación a esta prohibición constituye una infracción, sancionados conforme al artículo 231 fracción I de la Ley Federal del Derecho de Autor.”