

CÓDIGO DE ÉTICA DE LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO CRÉDITO AGRÍCOLA DE CARTAGO

1 PRINCIPIOS

- 1.1 Con fundamento en los artículos 188 y 189 de la Constitución Política, 41 del Reglamento General a la Ley 8204 “Ley Sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas De Uso No Autorizado, Legitimación De Capitales Y Actividades Conexas” y 34 de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional, la Junta Directiva General aprueba el siguiente Código de Ética, sin perjuicio de las normas especiales contenidas en la Ley General de la Administración Pública, Convención Colectiva vigente, el Código de Trabajo, reglamentos del Banco y demás leyes conexas con la materia.

2 JURISDICCION

- 2.1 El presente Código será de acatamiento obligatorio para todos los servidores (representantes legales, administradores, funcionarios y empleados) del Banco Crédito Agrícola de Cartago, incluidos los miembros de las distintas Juntas Directivas de éste, y enmarca la conducta de todos sus funcionarios, en las diferentes oficinas de la Institución, cualquiera que sea la jerarquía que se ostenta o la denominación del puesto que se ocupe. Tiene como fin propiciar la confianza y credibilidad de los usuarios de la Institución, lo mismo que el logro a plenitud de sus objetivos. Es, por tanto, obligación de los funcionarios conocerlo, cumplirlo y hacerlo cumplir en todos sus principios y alcances.
- 2.2 El Banco podrá extender el cumplimiento de la presente normativa, por parte de aquellos quienes, sin ocupar un puesto de trabajo en la institución, presten sus servicios bajo otros términos de contratación, para lo cual tomará las previsiones del caso en dichas contrataciones.

3 DEBERES CIVICOS DEL SERVIDOR

- 3.1 Cumplir y hacer cumplir las normas que integran la Constitución Política de la República.
- 3.2 Cumplir, respetar y hacer que se cumplan la Ley del Sistema Bancario Nacional, lo tipificado en la Ley sobre Estupefacientes, Sustancias Psicotrópicas, Drogas de Uso no Autorizado, Legitimación de Capitales y Actividades Conexas, su reglamento, normativas vigentes y futuras reformas y demás leyes relacionadas con la función pública bancaria.
- 3.3 Cumplir, acatar y poner en práctica los reglamentos, políticas institucionales, directrices y acuerdos provenientes de la Junta Directiva General del Banco y de la Gerencia General.

- 3.4 Acatar y cumplir las órdenes emanadas de los jefes inmediatos superiores, lo mismo que coadyuvar con otros compañeros en el logro pleno de los objetivos específicos de la Institución.
- 3.5 Prestar toda la colaboración a las autoridades nacionales para combatir la legitimación de capitales ilícitos.

4 DEBERES MORALES DEL SERVIDOR

- 4.1 Actuar siempre con respeto, justicia y equidad en el cumplimiento de las funciones oficiales encomendadas.
- 4.2 Realizar las tareas a su cargo con elevado espíritu de servicio y tratar de infundir esa misma actitud en los compañeros de rango superior, en los iguales y en los subordinados.
- 4.3 Cuidar los activos de la Institución como si fuesen propios y jamás prestarse, directa o indirectamente, a maniobras que pudieren deteriorar o menoscabar los haberes de la entidad.
- 4.4 Desarrollar sus tareas dentro del marco de la más absoluta rectitud y honorabilidad, actitudes estas que también deberán reflejarse en todos los actos de su vida privada en el tanto afecten a la institución.
- 4.5 En sus tareas oficiales observar siempre la más absoluta confidencialidad respecto de hechos, documentos u otro tipo de información de los cuales tenga acceso en su carácter de funcionario público.
- 4.6 Todo funcionario debe ser leal a la Institución, a sus jefes y a sus compañeros y nunca debe propiciar acciones o maniobras que estén en contradicción con este principio.
- 4.7 Demostrar en toda ocasión profundo respeto por el credo político electoral y religioso de los compañeros, de los clientes y en general por el de otras personas.
- 4.8 Respetar las condiciones naturales, étnicas, sociales y económicas de compañeros, clientes y demás personas y considerar en cada una de ellas su valor intrínseco de ser humano, sin establecer diferencias o discriminaciones.
- 4.9 No abusar del cargo que ocupa, en especial para obtener beneficios, materiales o de otra índole, para sí mismo, para parientes o terceras personas, físicas o jurídicas, o, en sentido opuesto, para producir un perjuicio.
- 4.10 No recibir dádivas de ninguna naturaleza a título de reciprocidad con motivo y ocasión de servicios prestados a los usuarios y a otras personas ajenas a la Institución.

- 4.11 No hacer obsequios materiales o de cualquier otra índole a compañeros, clientes o terceras personas, a fin de obtener de ellas favores o beneficios extraordinarios para sí mismos, para familiares o amistades cercanas.
- 4.12 No incurrir en el desarrollo de sus funciones en riesgos temerarios, graves o impropios, que pongan en peligro la integridad física de las personas o los haberes de la Institución.
- 4.13 Prevenir que los servicios que presta el Banco, sean utilizados para la legitimación de capitales ilícitos.

5 DEBERES CONDUCTUALES DEL SERVIDOR

- 5.1 En el cumplimiento de sus funciones todo servidor deberá:
 - 5.1.1 Actuar siempre con justicia, respeto y equidad en el desempeño de su cargo y prodigarle a sus compañeros, clientes y demás personas, un trato amable y generoso. Brindar trato preferencial en sus gestiones bancarias a los ancianos, mujeres embarazadas y personas enfermas o minusválidas.
 - 5.1.2 Mantener una actitud analítica hacia las labores que realiza y sugerir formas para hacer mejor el trabajo suyo o de sus compañeros.
 - 5.1.3 Esforzarse en su desempeño y empeñarse por alcanzar los objetivos y metas propuestas.
 - 5.1.4 Procurar un ambiente agradable, comprometiéndose con los objetivos de la unidad y del Banco.
- 5.2 En el desarrollo de sus funciones, el funcionario no debe:
 - 5.2.1 Tener o establecer relaciones con personas o empresas de quienes se conozca que su giro comercial no se ajusta a la ley, moral pública o las buenas costumbres. En la atención de este deber y en caso de duda, deberá recurrir a sus superiores a exponer la situación, especialmente cuando se trate de personas físicas o jurídicas que se sospeche puedan estar utilizando el Banco para la legitimación de capitales, previniéndose un efecto negativo en la reputación del Banco.
 - 5.2.2 Utilizar las instalaciones, los recursos materiales y humanos, en negocios o asuntos distintos a aquellos que son claramente de interés institucional.
 - 5.2.3 Sacar, sin autorización expresa y escrita del superior, documentos o información bajo cualquier medio de los negocios o asuntos del Banco, cuya utilización o divulgación pueda causar perjuicio al Banco o a terceras personas, o cuya interpretación inexacta pueda de cualquier forma propiciar ese perjuicio.
 - 5.2.4 Sopesar dentro de sus capacidades funcionales, en todo negocio que realice el Banco, el riesgo financiero implícito, de manera tal que se aseguren la solidez y rentabilidad de las operaciones bancarias que la Institución realice.

6 DEBERES CON LOS CLIENTES

- 6.1 El funcionario debe ser consciente de que no hay Banco sin clientes.
- 6.2 Debe mostrar respeto a las personas, ser atento con ellas. La amabilidad del funcionario debe propiciar en el cliente la confianza necesaria para obtener orientación o consejos de quien le elabora el servicio.
- 6.3 Durante la ejecución de sus labores, no debe abarcar asuntos personales con los clientes.
- 6.4 El funcionario debe cumplir su palabra y cumplirla a cabalidad; por eso, no debe adquirir con el cliente compromisos más allá de sus posibilidades, pero sí tratar de canalizar las expectativas del cliente hacia personas autorizadas. Debe ser amable, sin llegar al servilismo.
- 6.5 Debe alentar a los clientes a decir todo aquello que no les gusta y transmitir a su superior las inquietudes expresadas por los clientes, manteniendo una reacción positiva ante los reclamos.
- 6.6 Los gestos son parte integral de la atención, por lo que el funcionario debe esforzarse porque sus gestos dispongan positivamente a las personas que requieren de su servicio, sea este interno o externo.
- 6.7 Esforzarse por saber responder al cliente y resolver los problemas que puedan presentársele, es decir, por ser competente.

7 DEBERES PERSONALES DEL SERVIDOR

- 7.1 Esforzarse por ofrecer una presencia agradable, digna y acorde con el trabajo que lleva a cabo. Este esfuerzo debe abarcar el sitio de trabajo.
- 7.2 Esforzarse por presentarse al trabajo en las mejores condiciones físicas y mentales.
- 7.3 Cultivar constantemente su mente y espíritu, para llegar a ser cada día un mejor ciudadano y por ende un funcionario mejor capacitado.
- 7.4 Mantener un entusiasmo genuino por las tareas que desarrolla y buscar formas de superación personal que le permitan un mejor desempeño de su función.
- 7.5 Guardar estricta sobriedad en el desempeño de sus funciones.
- 7.6 Mantener el orden y la tranquilidad del ambiente que le rodea, procurando siempre un ambiente productivo para el logro de los fines de la unidad.
- 7.7 Esforzarse sinceramente porque las críticas que formule sean constructivas y orientadas al logro de un mejoramiento de la situación que observa.
- 7.8 Esforzarse en el reconocimiento de los méritos y virtudes ajenos.

8 APLICACION Y DIVULGACION DEL REGLAMENTO

- 8.1 La Dirección de Recursos Humanos del Banco, tendrá a su cargo la aplicación y divulgación del presente Reglamento, así como de los principios en él contenidos, a efecto de concientizar a todos los funcionarios de la importancia de incorporar los mismos a sus labores diarias, acción que se llevará a cabo mediante un programa anual que elaborará, comprendiendo empleados nuevos, otras personas contratadas y el proceso de refrescamiento periódico que sobre la materia debe darse a los funcionarios. Dicho programa deberá ser aprobado por la Gerencia General al inicio de cada año.

9 CONTRAVENCIONES AL CODIGO

- 9.1 Procedimiento a seguir para la aplicación del Régimen disciplinario por contravenciones al presente Código, se regirá por lo que establece el Reglamento del Procedimiento Disciplinario del Banco Crédito Agrícola de Cartago y los Artículos 48, 49, 50 y 52 de la Convención Colectiva de Trabajo.

10 VIGENCIA

- 10.1 Este Reglamento comenzará a regir una vez aprobado por la Junta Directiva y publicado en el Diario Oficial La Gaceta.

Aprobado por Junta Directiva General en Sesión N°7304/99, artículo 22, del 23 de agosto 1999 y modificado por Acuerdo de Sesión N°7837/05, artículo 24, del 7 de junio 2005. Publicado en La Gaceta N°126 del 30 de junio 2005.