



# ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa, A.C.

## CÓDIGO DE ÉTICA

|  |          |
|--|----------|
| <b>I. RAZÓN DE SER .....</b>   | <b>2</b> |
| 1. INTRODUCCIÓN.....   | 2        |
| 2. OBJETIVO .....  | 2        |
| 3. DEFINICIÓN .....  | 2        |
| 4. REVISIÓN.....   | 3        |
| 5. ALCANCE.....  | 3        |
| <b>II. DECLARACIÓN .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>III. LOS PRINCIPIOS.....</b>  | <b>3</b> |
| <b>IV. LOS VALORES .....</b>   | <b>3</b> |
| <b>V. LOS COMPROMISOS (LAS CONDUCTAS).....</b>   | <b>4</b> |
| V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED .....  | 4        |
| V.2 CON SOCIOS Y/O CLIENTES.....   | 5        |
| V.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL.....  | 7        |
| V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO Y EL PERSONAL DE PD CON LA RED .....   | 7        |
| V.5 CON LOS DONANTES.....  | 8        |
| V.6 CON LA SOCIEDAD .....  | 8        |
| V.7 CON LAS AUTORIDADES.....   | 8        |
| <b>VI. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA RESOLVER ASUNTOS<br/>RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA .....</b> | <b>8</b> |
| <b>VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS.....</b>  | <b>9</b> |



## **I. RAZÓN DE SER**

### **1. INTRODUCCIÓN**

Las instituciones pertenecientes a la red comparten el compromiso de participar activamente con el desarrollo de una industria profesional y competitiva y con el crecimiento de sus clientes, sus familias y el mejoramiento de su calidad de vida. Para asegurar la adecuada provisión de los servicios financieros e impacten positivamente en los clientes y en la comunidad es que se ha propuesto el diseño, el consenso y la firma de un código ética.

Este documento es el resultado del trabajo de la Asamblea, del Consejo y de diferentes comités integrados por la membresía de ProDesarrollo. Además se ha contado con la colaboración de consultores expertos y se han tomado como modelos, los códigos de asociaciones similares de otros países.

### **2. OBJETIVO**

El objeto de esta Declaración de Valores y Principios es enunciar las reglas que inspirarán la conducta ética de los miembros Asociados de ProDesarrollo y de su staff, a efectos de:

- a) Promover y mantener la confianza entre las entidades asociadas, las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, promoviendo y preservando la sostenibilidad de la industria en el largo plazo.
- b) Servir de guía para que las entidades asociadas desarrollen sus tareas con transparencia e impacto directo en la calidad del trabajo, en un clima de cordialidad con la competencia y en la atención al cliente.
- c) Promover una conducta ética para prevenir situaciones que pudieran llevar a conflictos entre los Asociados, con las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, o a generar un deterioro de la imagen de ProDesarrollo y de la industria.

### **3. DEFINICIÓN**

Los Valores y Principios aquí contenidos constituyen el conjunto de lineamientos de conducta, al que las organizaciones afiliadas a la Asociación ProDesarrollo, Finanzas y Microempresa, AC, y su staff se adhieren libre y espontáneamente y se comprometen a su fiel cumplimiento.



#### 4. REVISIÓN

Se propone una revisión anual formal

#### 5. ALCANCE

Todas las instituciones Asociadas a PD, sus órganos de gobierno y su staff.

## II. DECLARACIÓN

Nosotros, los a ProDesarrollo y staff nos comprometemos a respetar los siguientes valores y principios éticos que guiarán y promoverán una competencia leal, honesta e íntegra entre las entidades afiliadas, con otras entidades del sector pertenecientes a otros gremios, con la industria, con los clientes, y el Estado.

## III. LOS PRINCIPIOS

### 1° EL BIEN

“Hay que hacer el Bien y evitar el mal”

### 2° EL BIEN COMÚN

“Buscar el Bien mayor que nos una”

### 3° LA PERSONA

“La Persona Humana es un fin en sí misma”

## IV. LOS VALORES

1. **Equidad:** Creemos en el imparcialidad y trato justo de los Asociados y clientes y en que cada socio y cliente debe acceder a las mismas oportunidades en las mismas circunstancias.
2. **Compromiso:** Estamos comprometidos con el crecimiento de nuestros clientes y socios y con el mejoramiento de su calidad de vida. Creemos en el cumplimiento de la palabra dada.
3. **Eficacia:** Creemos en que nuestras operaciones deben ser eficaces, es decir lograr el objetivo de brindar servicios profesionales y de calidad con un alto nivel de satisfacción de la población atendida.
4. **Eficiencia:** Creemos en que por medio de la correcta y austera gestión de los recursos idóneos en nuestras operaciones podremos brindar servicios oportunos, de calidad a un mayor numero de personas.
5. **Transparencia:** Creemos que en nuestras acciones debe primar la transparencia como sustento de la verdad para que los actos de nuestras empresas sean vistos en forma clara y evidente, y para asegurar la corrección de nuestras prácticas y nuestra honestidad.



6. **Integridad:** Creemos en la integridad mostrando nuestra firme adhesión a valores éticos de honestidad, honradez, rectitud, probidad y la disposición de no vulnerarlos.
7. **Democracia:** creemos en la participación democrática en la toma de decisiones de los Asociados en la red.

## **V. Los compromisos (Las conductas)**

### **V.1 ENTRE INSTITUCIONES DE LA RED**

1. Nos comprometemos a intentar ser mejores que nuestros competidores en forma honesta, buscando incrementar nuestra posición en el mercado a través de un desempeño superior, y no de prácticas comerciales poco éticas o ilegales.
2. Nos comprometemos a actuar con buena fe e integridad hacia nuestros competidores.
3. Nos comprometemos a aplicar estrategias comerciales que sean producto del análisis de la información pública de los mercados competitivos y no una consecuencia de acciones de espionaje o incitación a la obtención de información confidencial de nuestros competidores.
4. Nos comprometemos a alentar acciones en el mercado que promuevan una clara distinción de nuestro trabajo, evitando todo comportamiento que cree confusión con las actividades y servicios de los otros competidores.
5. Nos comprometemos a buscar que nuestras acciones resalten las ventajas y virtudes de nuestras empresas sin mellar ni difamar la reputación de nuestros competidores.
6. Nos comprometemos a que el reclutamiento y selección de personal para nuestras empresas sea efectuado en función a prácticas profesionales y transparentes en la administración de recursos humanos. El pilar del crecimiento de nuestras instituciones no será lo invertido por otra. Cada institución de la red procurará tener su propio plan de capacitación y selección de personal y realizar su propia inversión en el crecimiento, sin que esto limite el libre movimiento de las personas entre instituciones para obtener mejoras o crecer profesionalmente.
7. En ProDesarrollo estamos de acuerdo en que “los clientes” que atiende un empleado de una institución “son” de la institución o son producto de la



“relación de trabajo” entre el empleado y el empleador por eso nos comprometemos a evitar por todos los medios la atracción por invitación directa de empleados de la competencia con el objeto de que infrinjan deberes contractuales que han contraído con otras empresas y/o utilicen información confidencial de las mismas. Esto no significa limitar la libre competencia o impedir que los clientes decidan cambiarse libremente de una institución a otra.

## V.2 CON SOCIOS y/o CLIENTES

8. Nos comprometemos a garantizar que la conquista de clientes y la posición que ocupen nuestras empresas en el mercado sean logradas **comunicando permanente la verdad a nuestros clientes**, sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores y que sea hecha en forma premeditada acerca de las ventajas de nuestros servicios.  
**Precios transparentes.** Los miembros de la Red entregarán a sus clientes información completa y comprensible sobre el costo real por servicios de crédito, por otras transacciones y cuánto reciben por concepto de ahorro.
9. **Servicios de calidad.** Nos comprometemos a tratar a cada cliente con dignidad y respeto. Los afiliados proveerán servicios de manera ágil y oportuna.
10. **Precios justos.** Nos comprometemos a definir precios justos por nuestros servicios. Las tasas no generarán ganancias excesivas, pero serán lo suficientes para asegurar permanencia de la institución, y ampliar la cobertura a más personas.
11. **Evitar sobreendeudamiento.** Con el fin de evitar el sobreendeudamiento a los clientes, nos comprometemos a ser profesionales en la medición del riesgo y la capacidad real de endeudamiento del cliente para no prestar más de lo que ellos pueden rembolsar.
12. **Prácticas de cobranzas apropiadas.** Conscientes de que las prácticas de cobranza tienen que ser enérgicas hacia los clientes morosos, nos comprometemos a tratarlos con dignidad y no privarlos de sus necesidades básicas como resultado de actividades de cobranza.
13. **Privacidad de la información del cliente.** Los miembros de la Red protegerán la privacidad de la información de sus clientes sin divulgarla a otras entidades que no estén autorizadas.



14. **Comportamiento ético de los empleados.** Los miembros de la Red asegurarán que sus empleados mantengan niveles de profesionalismo elevado, para evitar conflictos de intereses y comportamientos no éticos, especialmente aquellos que puedan generar daños a sus clientes (como los sobornos o involucrarse en negocios personales con los clientes). Los empleados que no respeten estos estándares serán sancionados.
15. **Mecanismos de retroalimentación.** Los afiliados de la Red mantendrán canales de comunicación con sus clientes, para que éstos puedan retroalimentar a la institución sobre la calidad del servicio. Estos canales incluyen mecanismos personalizados que respondan a las inquietudes de los clientes.
16. **Integrando políticas pro-consumidor** en las operaciones de la institución. Los miembros de la Red enfocarán sus servicios con la óptica pro-consumidor, mediante capacitaciones especiales a sus empleados, sistemas de incentivos, educación financiera para los clientes y programas de satisfacción a los clientes, entre otros.



### V.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL

17. Nos comprometemos a tratar a cada empleado con dignidad y respeto y a respetar su integridad física.
18. Nos comprometemos a la definición de códigos y políticas internas que aseguren la no discriminación de los empleados.
19. Nos comprometemos a **comunicar permanentemente la verdad a nuestros empleados** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
20. Nos comprometemos a ser profesionales en el **cumplimiento de los compromisos** adquiridos.

### V.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO y EL PERSONAL DE PD CON LA RED

Las personas que conformamos los órganos de gobierno de PD y el personal de la red nos comprometemos a:

21. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo que **privilegien el bien común de la red** y de la sociedad.
22. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo **que privilegien o impacten en la mayoría** de los Asociados.
23. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de ProDesarrollo **que aseguren su sostenibilidad e impacto en el largo plazo**.
24. A **comunicar permanentemente la verdad a nuestros Asociados** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
25. A **gestionar eficientemente los recursos y a representar** de manera responsable a sus afiliados frente a las autoridades y la sociedad.



26. A brindar un **trato justo**, sin favoritismos a los Asociados de la red
27. Al **respeto a la información confidencial** de cada uno de los Asociados.

#### **V.5 CON LOS DONANTES**

28. Nos comprometemos a **comunicar permanentemente la verdad a nuestros donantes** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.

#### **V.6 CON LA SOCIEDAD**

29. Nos comprometemos a garantizar que la participación y posición que ocupen nuestras empresas en el mercado será consecuencia de nuestras estrategias empresariales, de la calidad de nuestros servicios y de nuestra capacidad innovadora, y no una consecuencia de acuerdos que limiten el libre juego de las fuerzas competitivas en el mercado.

#### **V.7 CON LAS AUTORIDADES**

30. Nos comprometemos a actuar en forma permanente con apego a las leyes.

### **VI. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA RESOLVER ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA**

Se definirán los mecanismos para resolver los asuntos relacionados con el código de ética. Lo que incluirá:

- el mecanismo de comunicación,
- el comité u órgano responsable de su resolución,
- el procedimiento a seguir por los afectados y por este órgano
- Y las sanciones a aplicar en su caso



## VII. GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Principios:** Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discutiendo en cualquier materia.
- Valores:** Son bienes que están sustentados en principios. Son personales y/o grupales. Son subjetivos. Son opciones y modos que definen nuestras acciones.
- Conductas:** Son opciones de comportamientos concretos, basados en valores. Son personales.
- Verdad:** Lo que se ajusta a la realidad.
- Equidad:** Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece. Justicia e imparcialidad en un trato o reparto.
- Compromiso:** Obligación contraída o palabra dada.
- Eficacia:** Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- Transparencia:** Lo que puede ser visto por todos.



**ProDesarrollo**  
Finanzas y Microempresa, A.C.

- Integridad:** Dicho de una persona: Recta, proba, intachable.
- Democracia:** Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno.
- Convivencia:** Condición para el trabajo en equipo.
- Justicia:** Dar a cada quien lo que le corresponde.
- Libertad:** Capacidad para decidir por el bien o por el mal.
- Reciprocidad:** El Ganar/Ganar. La base de las relaciones sostenibles en el tiempo.
- Respeto:** Apreciar lo diferente.
- Responsabilidad:** Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.