



# **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 DEL SECTOR .....	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 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 firmantes 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 firmantes, 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 firmantes, con las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, o a generar un deterioro de la imagen de la industria.

### **3. DEFINICIÓN**

Los Valores y Principios aquí contenidos constituyen el conjunto de lineamientos de conducta, al que las organizaciones firmantes y el staff de Prodesarrollo 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, las instituciones no Asociadas que firmen y se adhieran al mismo, los órganos de gobierno de PD y su staff.

## **II. DECLARACIÓN**

Nosotros, las instituciones firmantes y el staff nos comprometemos a respetar los siguientes valores y principios éticos que guiarán y promoverán una competencia leal, honesta e íntegra entre las entidades adheridas, 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 la imparcialidad y trato justo de los Asociados y clientes y en que deben acceder a las mismas oportunidades en las mismas circunstancias.
- 2. Compromiso:** Estamos comprometidos con el crecimiento de nuestros clientes y Asociados 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 número 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 DEL SECTOR**

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 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. 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.** Las instituciones firmantes 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 ProDesarrollo 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 y firmantes.

#### **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

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



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

- 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.