



Ficohsa

BANCO | SEGUROS | TARJETAS

REGLAMENTO DE ÉTICA PARA CLIENTES

www.ficohsa.hn



Las mejores
Empresas
para Trabajar
2014
Centroamérica



Ficohsa

BANCO | SEGUROS | TARJETAS

ÍNDICE

MENSAJE DEL PRESIDENTE	3
MISIÓN	4
VISIÓN	4
LINEAMIENTOS FUNDAMENTALES PARA CLIENTES	5
¿Quién es un cliente?	5
¿Qué conducta ética deben practicar los clientes de Grupo Financiero Ficohsa?	5
¿Qué conducta deben adoptar nuestros clientes?	6
COMPROMISOS ESPERADOS DE LOS CLIENTES	7
A. Compromiso con el Medio Ambiente	7
B. Compromiso con los Derechos Humanos	7
C. Discriminación o Acoso	8
D. Acoso Sexual	9
E. Competencia Ética	10
F. Corrupción y Sobornos	11
G. Lavado de Activos	11
H. Conflictos de Interés	12
I. Uso del Nombre, Instalaciones o Relaciones del GFF	14
J. Regalos u Obsequios y Cortesías	15
K. Viajes y Eventos Importantes	17
L. Abuso de Autoridad	17
M. Trato Justo	17
CONDUCTAS Y COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES DEL GFF	18
CÓMO REPORTAR CONDUCTAS Y SITUACIONES NO ÉTICAS	20
COMPROMISO	21

MENSAJE DEL PRESIDENTE

Desde el nacimiento de Ficohsa, inspirados en nuestros propios valores y principios familiares, animamos la práctica de políticas y acciones a favor de un crecimiento empresarial sano, que promueva relaciones respetuosas con nuestros Clientes, Proveedores y Socios Estratégicos; velando por el cuidado del medio ambiente y siendo parte integral de las comunidades donde actuamos, impulsando obras en beneficio de la colectividad, especialmente en educación y deporte. A todo esto, hoy se le llama Responsabilidad Social Corporativa, y en Honduras nosotros somos pioneros y referentes.

Hoy, el propósito fundamental se centra en actuar con coherencia y fidelidad a principios y valores, bajo reglas claras, que permitan mantener y aumentar la confianza, transparencia y respeto con nuestros colaboradores, Clientes, Inversionistas, Proveedores y Comunidades.

Allí descansa nuestra responsabilidad como empresa comprometida por ofrecer productos y servicios altamente eficientes y competitivos que ofrezcan un valor agregado que abone al bienestar de la sociedad en general, porque nuestro compromiso es con Honduras y con su desarrollo sostenible. Esto implica actuar con transparencia y promover el crecimiento bajo una gestión empresarial honesta e íntegra. En este escenario es vital definir qué queremos decir por actuar con ética y qué conductas evidencian la práctica de la ética en nuestras acciones dentro y fuera de la institución. Motivamos a nuestros Clientes a reafirmar su compromiso de cumplir y hacer cumplir este Reglamento elevando así los estándares de integridad y honestidad en la forma de hacer sus negocios.

Camilo Atala

Presidente Grupo Financiero Ficohsa

MISIÓN

Proporcionar los más innovadores productos y servicios financieros con elevados estándares de calidad y la mejor tecnología, brindados por un recurso humano calificado; generando seguridad y satisfacción en quienes nos han brindado su confianza, comprometidos siempre a ser una empresa socialmente responsable.

VISIÓN

Grupo Financiero Ficohsa (GFF) será reconocido como un grupo sólido y confiable comprometido con el desarrollo de los países donde tenemos presencia, donde nuestros clientes encontrarán soluciones financieras efectivas, ágiles e innovadoras.

LINEAMIENTOS FUNDAMENTALES PARA CLIENTES

Con la finalidad de asegurar relaciones comerciales basadas en una cultura ética, todos nuestros clientes deben cumplir con todas y cada una de las normas y principios establecidos en este reglamento.

¿Quién es un cliente?

Se considera cliente cualquier persona natural o jurídica que utilice los productos y/o servicios de las diferentes empresas del GFF.

¿Qué conducta ética deben practicar los clientes de Grupo Financiero Ficohsa?

Todo cliente de GFF debe realizar negocios de forma honesta, cumpliendo con las disposiciones legales, adoptando normas morales y las mejores prácticas comerciales.

Es importante que nuestros clientes conozcan y se guíen por los lineamientos descritos en este Reglamento de Ética, una copia del mismo será entregada al momento de iniciar una relación de negocios con el GFF, el oficial de Servicio al Cliente o su Ejecutivo de Negocios de la institución, en cada contacto deberá cerciorarse que el cliente haya recibido y leído el reglamento de ética.

El comportamiento no-ético puede presentarse en la conducta de nuestros colaboradores, clientes y en la cadena de proveedores, por ejemplo: relaciones de negocio mal intencionado, entre clientes, vendedores, cobradores y corredores.

No se acepta el comportamiento no ético de clientes, tal y como lo refleja el Código de Ética y Conducta de GFF y el mismo será reportado al Comité de Ética a través de las áreas involucradas y/o los canales de comunicación para reportar conductas no éticas.



¿Qué conducta deben adoptar nuestros clientes?

En términos de buenas prácticas de negocio, GFF tendrá relación con todo cliente que utilice todos los productos y/o servicios del Grupo cumpliendo con los siguientes lineamientos básicos:

- Mantener relaciones de negocios íntegras, en las que predomine el compromiso moral y ético.
- Establecer sus negocios atendiendo todas las disposiciones legales, laborales y fiscales exigidas por las autoridades nacionales y/o internacionales.
- Pagar sus impuestos.
- Realizar sus transacciones u operaciones de forma educada, honesta y formal.
- Respetar los derechos de autor y derechos de propiedad industrial (marcas, patentes, diseño industrial) como lo establece la ley.
- Cumplir con la legislación en contra del lavado de dinero u otros activos.
- Presentar la documentación necesaria de forma legítima, para el inicio de una relación, para no obtener un beneficio que no le corresponda.
- No aprovecharse de su posición para obtener beneficios adicionales.
- Cumplir las normas ambientales requeridas por la ley según los casos que aplique.
- Respetar el medio ambiente.
- No emplear mano de obra infantil.
- Ofrecer a sus colaboradores un trato justo y digno, sin discriminación de ningún tipo; tal y como se establece en el Reglamento de Conducta de GFF.
- Pagar salarios y prestaciones laborales según la ley.
- Ofrecer a sus colaboradores un ambiente de trabajo limpio y seguro, según los parámetros de la Salud Ocupacional y Seguridad Industrial del Ministerio del Trabajo.
- Respetar la jornada laboral legal.

COMPROMISOS ESPERADOS DE LOS CLIENTES



A. Compromiso con el Medio Ambiente

Se espera que sus métodos de producción o servicio sean eficaces, minimizando residuos y facilitando el reciclaje, preocupándose por los impactos ambientales y por la preservación del entorno en las zonas en las que operan. La cultura corporativa de los clientes debe caracterizarse por una sensibilidad ambiental común en todos sus procesos, sistemas y personas.

B. Compromiso con los Derechos Humanos

El respeto de los Derechos Humanos en las relaciones laborales es importante para GFF, y es por esto que esperamos que nuestros clientes también respeten los Derechos Humanos de sus colaboradores; y de los colaboradores de GFF.

La finalidad de los Derechos Humanos es proteger la dignidad inherente a la persona, sin distinción alguna de raza, género, orientación sexual, creencia religiosa o política y discapacidad.

En GFF seguimos los principios constitucionales al régimen internacional de los Derechos Humanos, como son:

- Respeto por la dignidad humana, igualdad de condiciones y oportunidades para todos sus colaboradores.
- Respeto por la libertad de expresión, sin ofensas y bajo un marco de normas éticas y morales.
- Respeto por la integridad física, psíquica y moral.
- Respeto por la salud y seguridad.

C. Discriminación o Acoso

GFF promueve un ambiente de trabajo que acepta la diversidad, respeta, y valora las diferencias. Se prohíbe la discriminación, el acoso o la intimidación, que sea ilegal o que de cualquier otro modo viole nuestras políticas, ya sea por parte de un supervisor, un compañero de trabajo, un cliente, un proveedor o un visitante o en cualquiera de éstos.



La discriminación y el acoso, ya sea por raza, género, identidad o expresión sexual, color, credo, religión, origen nacional, nacionalidad, ciudadanía, edad, discapacidad, información genética, estado civil (incluso sociedades domésticas y uniones civiles según las define y reconoce la ley aplicable), orientación sexual, cultura, ascendencia, condición de veterano de guerra, condición socioeconómica u otra característica personal protegida por ley, es incompatible y contradictoria con nuestra tradición de ofrecer un lugar de trabajo respetuoso, profesional y digno. Está

prohibido tomar represalias en contra de aquellas personas que presenten quejas por discriminación o acoso, y se tomarán las acciones correctivas pertinentes hasta donde lo permitan las leyes. GFF no tendrá relaciones comerciales con clientes que tengan este tipo de conductas.

D. Acoso Sexual

El acoso sexual se define como un acto que se basa en el sexo o de índole sexual; acoso debido a embarazo, nacimiento o estados de salud relacionados con los mismos.

El acoso sexual incluye muchas formas de conducta ofensiva, incluyendo el acoso de una persona del mismo sexo que el del acosador. El acoso de índole sexual incluye una serie de agresiones desde molestias hasta abusos serios e inoportunos en el lugar de trabajo o fuera de este. A continuación se detalla una lista limitada de las diferentes conductas ofensivas de acoso sexual:

- Insinuaciones de índole sexual indeseadas.
- Ofrecimiento de beneficios de empleo a cambio de favores sexuales.
- Represalias o amenazas de represalias.
- Miradas lascivas, gestos de tipo sexual, o mostrar objetos insinuantes, como fotografías, caricaturas, posters o correos electrónicos.
- Hacer comentarios que dañan a una persona, usar palabras soeces, comentarios insinuantes o bromas del mismo tipo.



- Comentarios de índole sexual, incluyendo comentarios gráficos acerca del cuerpo de una persona, usando palabras degradantes para describir a un individuo, cartas insinuanes u obscenas, mensajes o invitaciones.
- Manoseo, agresión física, como también el bloquear o impedir el movimiento de una persona.
- Llamadas, mensajes de texto, correos electrónicos y cualquier otro medio de comunicación, con contenido ofensivo dentro y fuera del horario de oficina.

Cualquier forma de acoso sexual por parte de clientes y/o de sus colaboradores no es tolerada y será penalizada, lo cual podría tener como resultado hasta una cancelación de la relación comercial.

Los clientes víctimas de cualquier forma de acoso sexual deberán reportar esta conducta, a través de los respectivos canales de comunicación.

E. Competencia Ética

Las relaciones con nuestros clientes deben basarse en el respeto y la libre competencia. No es leal desacreditar los productos o el buen nombre de la competencia como mecanismo para obtener ventajas de un negocio. De igual forma, no está permitido que nuestros colaboradores divulguen la información de las operaciones que los clientes mantienen con GFF.



F. Corrupción y Sobornos

El soborno se conoce como “estar de acuerdo en recibir cualquier gratificación o consideración a cambio de acciones futuras o pasadas, durante el desempeño de los deberes oficiales de un colaborador.”

La ley prohíbe el soborno, que incluye cualquier pago indebido o promesa de pago, o el otorgamiento de cualquier objeto de valor con el fin de ejercer influencia sobre el receptor para que tome o se abstenga de tomar una medida oficial, o de inducir a que se realicen negocios con GFF. Los pagos indebidos para obtener ventajas no son admisibles bajo ninguna circunstancia, ya que tanto el sujeto que los realiza como GFF pueden incurrir en responsabilidades penales.

GFF prohíbe expresamente la realización o recepción de pagos indebidos en cualquier relación comercial tanto con el gobierno, sector privado y personas naturales.



G. Lavado de Activos

El lavado de activos es el proceso por el cual se da la apariencia de legitimidad a los ingresos ilegales de fondos, que se canalizan en el flujo comercial. No está limitado a las transacciones en efectivo. Los clientes de GFF deben de actuar de manera diligente para evitar

que sus productos y servicios sean utilizados en el lavado de activos.

Los clientes de GFF deben estar conscientes que rechazamos este tipo de prácticas en nuestro negocio y deben asegurarse del cumplimiento de la ley contra el delito de lavado de activos a nivel nacional e internacional.

H. Conflictos de Interés

Un conflicto de interés se presenta cuando se tiene un interés personal, directo o indirecto (por ejemplo por medio de un familiar que pueda interferir con la objetividad en el desempeño de los propios deberes de GFF).

Todos los conflictos de interés deben ser declarados abiertamente. Cuando estos conflictos sean de una naturaleza que se estime puedan influir en la toma de decisiones, se tomará acciones para reducir dicha exposición.

Un conflicto de interés sobreviene cuando un cliente tiene parentesco por consanguinidad y/o afinidad con un colaborador del Grupo Financiero Ficohsa, con incidencia en la relación de negocios con el cliente. Por tal motivo, tanto el cliente como el colaborador tienen la obligación de declarar abiertamente cualquier conflicto de interés. En estas situaciones las relaciones comerciales con el cliente las manejará un colaborador que no tenga parentesco y/o afinidad con alguno con éste, a fin de asegurar la transparencia en la forma de hacer negocios.

Los conflictos de interés, ya sean directos o indirectos incluyen:

- Trabajo a tiempo parcial en compañías del mismo sector económico que GFF.
- Hacer negocios con un cliente de GFF en la que el

colaborador tenga un interés financiero o vínculo familiar.

- Involucramiento financiero o personal con un colaborador o representante de un cliente de GFF, con que el colaborador regularmente se relaciona en el ejercicio de trabajo para GFF.
- Aceptar descuentos exclusivos o preferenciales de un colaborador, y/o representante de un cliente.
- Que los colaboradores dediquen horas laborales y activos del GFF a intereses externos ajenos, incluyendo intereses políticos, de negocios, personales u otros relacionados con nuestros clientes.
- Utilizar información confidencial de la compañía para beneficio personal.
- Cuando se tiene un interés personal directo o indirecto que pueda interferir con la objetividad en el desempeño de los propios deberes.

El parentesco con clientes se determina de la siguiente forma:

Parentesco por Consanguinidad: es la relación que existe entre las personas unidas por un vínculo de sangre, es decir, que tienen al menos un ascendiente en común.

- | | |
|------------------------|-----------------------|
| Colaborador - Padre | Colaborador - Suegros |
| Colaborador - Hermanos | Colaborador - Primos |
| Colaborador - Hijos | Colaborador - Nietos |
| Colaborador - Sobrinos | |



Parentesco por Afinidad: es decir la relación que se establece entre un conyugue y los parientes consanguíneos del otro o bien recíprocamente, entre una persona y los conyugues de sus parientes:

Colaborador - Conyugue Colaborador - Suegros
Colaborador - Cuñados Colaborador - Yerno/Nuera
Colaborador - Hijos
Colaborador - Sobrinos

Las relaciones y negociaciones en curso que puedan ser percibidas como constitutivas de un conflicto de interés, tales como los intereses financieros en clientes y proveedores, debería de ser declarados previo a tal ocurrencia o lo más pronto posible una vez que ha ocurrido.



Si un conflicto de interés no pudo ser previsto, este cliente no será considerado como un infractor de este Reglamento al declararlo. Sin embargo, tan pronto el cliente se dé cuenta del conflicto de interés, este debe ser declarado inmediatamente.

I. Uso del Nombre, Instalaciones o Relaciones del GFF

Los clientes no pueden utilizar el nombre, logo o las marcas (incluso en los membretes corporativos o los sitios web personales), instalaciones o relaciones de GFF sin una autorización previa de los funcionarios correspondientes, de igual forma no se utilizarán para

beneficio personal o de terceros y/o para trabajos externos. El uso del nombre, instalaciones o las relaciones de GFF con fines de caridad o beneficencia puede hacerse sólo con la autorización previa de la alta dirección de GFF.

J. Regalos u Obsequios y Cortesías

Nuestra política es obtener compromiso y lealtad por parte de nuestros clientes a través de los productos o servicios que brindamos y no por los obsequios o atenciones que nos ofrezcan.

No es permitido que los clientes ofrezcan regalos o atenciones especiales a ningún colaborador de GFF. Estas atenciones incluyen: préstamos o regalos, dinero en efectivo, certificados de regalo, viajes locales o internacionales, alojamiento en vacaciones o cualquier otro tipo de obsequio que pudiera crear un compromiso por parte del colaborador hacia el cliente. Como regla general, los colaboradores no deben aceptar regalos o incentivos, ni la entrega de objetos de valor (incluidas invitaciones) por parte de clientes actuales o potenciales de GFF. Nunca puede aceptar



regalos en circunstancias en las que pudiera incluso parecerle a terceros que se ha comprometido su buen juicio de negocio. Del mismo modo, no puede aceptar ni permitir que un familiar cercano acepte regalos, servicios, préstamos ni tratamiento preferencial por parte de ninguna persona, proveedores u otros, a cambio de una relación con GFF pasada, presente o futura.

Los regalos en efectivo o su equivalente (por ejemplo, tarjetas certificadas por dinero en efectivo o vales) no pueden aceptarse bajo ninguna circunstancia. El colaborador deberá excusarse con la cortesía que amerite el caso y en caso de duda notificar al Gerente o Primer Vicepresidente del área correspondiente para reportar el hecho y asesorarse de cómo proceder.

Ante cualquier duda, la aceptación del regalo debe estar sustentada con la aprobación del Gerente o Vicepresidente de área y en su ausencia por el Comité de Ética y Conducta.

En los casos que se decidan aceptar los regalos, el mismo será donado para generar un bien común en apoyo a la educación pre escolar a través de Fundación Ficohsa o para realizar una actividad de recaudación de fondos para las actividades de voluntariado corporativo.



K. Viajes y Eventos Importantes

Si un cliente realiza una invitación a uno de los colaboradores de GFF a un evento que implica viaje o estadía fuera de la ciudad o a un evento importante, GFF deberá pagar su viaje y asistencia al evento; el mismo que deberá ser aprobado por el Gerente de su área y en ausencia de este por el Vicepresidente de área.

L. Abuso de Autoridad

GFF otorga a sus colaboradores la autoridad necesaria para cumplir adecuadamente con sus responsabilidades. Está prohibido todo tipo de abuso de autoridad en perjuicio de GFF, sus colaboradores y públicos interesados. Existe abuso de autoridad cuando la ejecución de una orden de sus superiores rebasa los límites de lo legal y de lo ético; por ejemplo, ejecutar acciones que le provoquen daño al colaborador, o públicos interesados, o genere un conflicto con los intereses de GFF.

M. Trato Justo

Nos comprometemos a tratar a sus clientes, proveedores, competidores y colaboradores de manera justa. Nadie puede aprovecharse de manera injusta de ninguna persona a través de la manipulación, el encubrimiento, el abuso en el uso de información confidencial, la falsificación de hechos relevantes u otras operaciones o prácticas desleales. GFF también se compromete a brindar un acceso justo al crédito y tomar las decisiones basadas en criterios objetivos.

CONDUCTAS Y COMPROMISOS DE LOS COLABORADORES DEL GFF

- No pueden utilizar los equipos ni los servicios de GFF de ningún modo que puede ser perjudicial o que comprometa al GFF ante clientes y proveedores, o que viole las políticas internas.
- Todos los colaboradores son responsables por el cumplimiento del secreto bancario, y están obligados por ley a no revelar la información de los clientes.
- Cumplir con la política y procedimiento del lavado de activos.
- Se comprometen a reportar cualquier situación o conducta atípica.
- Los colaboradores no pueden aceptar regalos ni la entrega de objetos de valor, por parte de clientes y/o proveedores actuales o potenciales.
- Los familiares cercanos de los colaboradores del GFF tampoco pueden aceptar regalos, servicios, préstamos ni tratamientos preferenciales por parte de clientes y/o proveedores actuales o potenciales del Grupo.
- No pueden aceptar regalos en efectivos o su equivalente (tarjetas certificados por dinero en efectivo o vales).
- Si un colaborador es invitado a un evento que implique un viaje o estadía fuera de la ciudad o evento importante, debe consultar con el Gerente de su área para determinar si existe justificación comercial razonable para su asistencia. En dicho caso el GFF deberá pagar su viaje y asistencia al evento.
- Ningún colaborador deberá ejercer o mostrar conductas de abuso de autoridad en perjuicio de clientes, proveedores y colaboradores.
- Se compromete a tratar a sus clientes, proveedores, competidores y colaboradores de forma justa.
- Se compromete a brindar un acceso justo al crédito y a tomar decisiones basadas en criterios objetivos.

- No pueden promover o participar en conductas anticompetitivas y deben evitar situaciones que crean la posibilidad de que existan dicha conductas.
- Prohibimos la discriminación, el acoso o la intimidación que viole nuestras políticas.
- Cualquier forma de acoso sexual hacia clientes, colaboradores y proveedores es totalmente inaceptable.
- Todo conflicto de interés que se estime que pueda influenciar la toma de decisiones, debe de ser declarado de forma oportuna para que se realicen los cambios necesarios.





CÓMO REPORTAR CONDUCTAS Y SITUACIONES NO ÉTICAS

Los clientes tienen el deber de reportar cualquier comportamiento no ético de los colaboradores del GFF, por medio de las vías definidas.

Podrán reportar aquellas acciones que violan una ley, regulación, política o estándar de ética de GFF de las siguientes maneras:

- Línea gratuita externa, que será atendida por un call center externo al GFF llamando al **800-0123** y luego pedir que le comuniquen al **877-516-3480**.

- Ingresando a un link en la web The Network, el cual incluirá una casilla para realizar los reportes de conductas no éticas.

El link es: <https://iwf.tnwgrc.com/grupoficohsa>

- Vía correo electrónico a:
eticaficohsa@grupoficohsa.hn

COMPROMISO

Yo _____, en mi condición de cliente de Grupo Financiero Ficohsa, he recibido en forma física o electrónica el Reglamento de Ética para Clientes perteneciente a la organización, asimismo declaro que se me han dado a conocer los diferentes canales de comunicación para reportar conductas NO Éticas.

Al firmar este documento, me comprometo a leer el presente Reglamento detenidamente, y comprendo mis responsabilidades según los términos aquí establecidos; cualquier falta o incumplimiento al mismo, será revisada y podría resultar en la cancelación de la relación comercial.

Por este medio hago constar que estoy de acuerdo a lo antes expuesto, firmo la presente en la ciudad de _____ a los ___ días del mes de _____ de 20__.

Firma

Favor desprender por línea perforada