

 <b>caja</b> arequipa	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 1/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

# REGLAMENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA<sup>1</sup>

Dueño del Reglamento	Revisado por:	Autorizado por:	Aprobado por:
Administración de Personal	Gerencia de Personas y Desarrollo Organizacional	Gerencia Mancomunada	Directorio

## DERECHOS DE USO:

La presente documentación es propiedad de la Caja Arequipa, tiene carácter de confidencial y no podrá ser objeto de reproducción total o parcial, tratamiento informático ni transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, registro o cualquiera otro. Asimismo, tampoco podrá ser objeto de préstamo, alquiler o cualquier forma de cesión de uso sin el permiso previo y escrito de la Caja. El incumplimiento de las limitaciones señaladas por cualquier persona que tenga acceso a la documentación será perseguido conforme a ley.

<sup>1</sup> Artículo 3 del Reglamento de Gobierno Corporativo y de la Gestión Integral de Riesgos, aprobado por la Resolución SBS N° 272-2017, el cual dispone que las empresas deben contar con un Código de Ética y Conducta, con los criterios de responsabilidad profesional exigibles a sus directores, gerentes, funcionarios y demás trabajadores y que prohíba expresamente actividades ilegales o conductas que podrían afectar la reputación de la empresa o la confianza en el sistema.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 2/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

## ÍNDICE

MENSAJE DEL DIRECTORIO .....	4
CAPÍTULO I .....	5
GENERALIDADES.....	5
1.1. ALCANCE.....	5
1.2. OBJETIVO.....	5
1.3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES .....	5
1.4. MISIÓN .....	6
1.5. VISIÓN .....	6
1.6. VALORES .....	6
CAPÍTULO II .....	7
FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	7
2.1. ÉTICA .....	7
2.2. ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE ÉTICA?.....	7
2.3. ¿CÓMO DEBO ACTUAR?.....	7
2.4. ¿QUIÉN APLICA EL CÓDIGO DE ÉTICA?.....	7
2.5. ¿CÓMO TOMAR DECISIONES ÉTICAS?.....	7
2.6. ¿QUÉ SE ESPERA DE LOS LÍDERES DE LA CAJA?.....	8
CAPÍTULO III .....	8
PAUTAS DE CONDUCTA.....	8
3.1. INTEGRIDAD EN LA PERSONA.....	8
3.2. PERSONAS RESPETADAS, COMPROMETIDAS Y REALIZADAS .....	8
3.3. CONDICIONES HUMANAS DE TRABAJO.....	8
3.4. RESPETO A LA DIGNIDAD, LIBERTAD Y PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS.....	9
3.5. CONDUCTA EN LA VIDA DIARIA.....	10
3.6. INCENTIVOS Y COMUNICACIONES .....	10
3.7. SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS POR ENCIMA DE TODO .....	10
3.8. CUIDADO DEL BUEN NOMBRE .....	11
3.9. CONSUMO DE DROGAS ILÍCITAS, CIGARRILLO Y ALCOHOL.....	11
CAPITULO IV .....	12
INTEGRIDAD DEL NEGOCIO .....	12
4.1. MANEJO DE INFORMACIÓN .....	12

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 3/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

4.2. USO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL .....	12
4.3. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	12
4.4. ABUSO TECNOLÓGICO.....	13
CAPITULO V .....	13
CONFICTO DE INTERESES Y TRANSPARENCIA.....	13
5.1. CONFLICTO DE INTERESES.....	13
5.2. COMUNICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES.....	14
5.3. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES .....	14
5.4. CONFIDENCIALIDAD .....	15
5.5. RELACIÓN HONESTA CON EL CLIENTE Y EL MERCADO.....	15
5.6. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES .....	16
5.7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y FRAUDE .....	16
5.8. PRECISIÓN EN LOS REGISTROS DE LA EMPRESA .....	17
5.9. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN .....	17
5.10. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO .....	17
CAPITULO VI .....	18
INTEGRIDAD DE LA EMPRESA.....	18
6.1 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL.....	18
6.2 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA .....	19
6.3 BUENAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD .....	19
6.4 CONTRIBUCIONES CARITATIVAS .....	19
6.5 RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES .....	19
6.6 RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	20
CAPITULO VII .....	20
CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	20
7.1. COMUNICACIÓN DE SITUACIONES ÉTICAMENTE DUDOSAS.....	20
7.2. REDES SOCIALES .....	21

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 4/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

## **MENSAJE DEL DIRECTORIO**

Estimado Colaborador,

Nos sentimos muy contentos que seas parte de la familia de Caja Arequipa, es de nuestro interés seguir creciendo de forma estratégica y sustentable por lo que es necesario conocer de forma clara las líneas estratégicas para el desarrollo de nuestro negocio.

Somos una empresa de grandes retos que persigue el cumplimiento de objetivos. Vivimos apasionados por nuestro negocio, por lograr nuestras metas y ayudar a nuestros clientes a realizar sus sueños.

Este Código de Ética es una herramienta de apoyo y guía para ti, te permitirá reconocer y hacer realidad nuestra filosofía, te guiará en tu diario actuar.

Es muy importante que des cumplimiento a nuestro código, buscamos asegurar que todos y cada uno de los que conformamos esta gran familia recibamos un trato digno y respetuoso buscando el bien común.

Ponemos a tu disposición nuestros medios de denuncia que te protegen y representan un canal confiable donde puedes comunicar hechos que infrinjan nuestro código.

¡Su éxito se basa en tu compromiso!

Presidente del Directorio

	REGLAMENTO	Página: 5/22
	CÓDIGO DE ÉTICA	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

## CAPÍTULO I GENERALIDADES

### 1.1. ALCANCE

El alcance de la presente norma es para todo el personal de la Caja Arequipa, así como a sus Directores.

### 1.2. OBJETIVO

Ser el documento que anuncie los principios y valores (éticos, morales, entre otros) que la Caja Arequipa adopta de forma voluntaria y que deben ser practicados por todos sus miembros.

### 1.3. CONCEPTOS Y DEFINICIONES

- **Ahorro:** Evitar un gasto o consumo mayor.
- **Atención:** Cortesía, urbanidad, demostración de respeto.
- **Caritativo:** Actitud solidaria con el sufrimiento ajeno.
- **Código de Ética:** Documento que anuncia los principios y valores (éticos, morales, entre otros) que una institución adopta de forma voluntaria y que deben ser practicados por todos sus miembros.
- **Colaboradores:** Todas las personas registradas en las planillas de Caja Arequipa, así como sus Directores.
- **Conflicto de interés:** Son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.
- **Eficiencia:** Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Información confidencial:** Información que es considerada crítica y que puede influir directamente en el funcionamiento de la institución, al afectar las operaciones y funciones regulares de la misma, si es de conocimiento público o compartida sin restricción dentro de La Caja.
- **Información privilegiada:** La que, por referirse a hechos o circunstancias que otros desconocen, puede generar ventajas a quien dispone de ella.
- **Lavado de activos:** Es el conjunto de operaciones realizadas por una o más personas naturales o jurídicas, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. El delito de lavado de activos, se desarrolla usualmente mediante la realización de varias operaciones, encaminadas a encubrir cualquier rastro del origen ilícito de los recursos.
- **Regalo:** Dádiva que se hace voluntariamente o por costumbre. Gusto o complacencia que se recibe.
- **Reputación:** Opinión o consideración en que se tiene a alguien o algo.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 6/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

- **Responsabilidad Social Empresarial:** Es el compromiso de las empresas para aumentar su productividad, mientras contribuyen activamente al desarrollo sostenible de la sociedad, mediante acciones concretas y medibles dirigidas a solucionar los problemas prioritarios del país o región en la que opera.
- **Terrorismo:** Sucesión de actos de violencia ejecutados para infundir terror.

#### 1.4. MISIÓN

Representa la razón de ser de Caja Arequipa. Nos hace parte de un proyecto grande y significativo.

#### 1.5. VISIÓN

Es hacia donde queremos llegar. Es la imagen a futuro de Caja Arequipa, que nos permite trabajar tras un fin común y comprometernos en una sola dirección.

#### 1.6. VALORES

Son las guías que nos orientan en cómo cumplir nuestra misión y visión, que a la vez contribuyen a la mejora del clima organizacional.

- a. **Integramente Humanos:** Somos honestos, sinceros y transparentes en nuestras interacciones con compañeros y clientes. Tomamos decisiones con responsabilidad, conciencia y moralidad. Valoramos y representamos en nuestras acciones del día a día aquello que nos hace humanos: nuestra imaginación, camaradería, humor y creatividad. Lideramos con el ejemplo y valoramos el potencial humano de nuestros colaboradores.
- b. **Motivados por transformar vidas:** Somos facilitadores de sueños y trascendemos en la vida de nuestros clientes, quienes están siempre en nuestras mentes y corazones. Tomamos decisiones con responsabilidad y empatía. Reconocemos y entendemos que nuestras acciones del día a día tienen un impacto en las vidas de nuestros clientes y comunidad. Compartimos, entre todos, el deseo de brindarle el mayor valor al cliente.
- c. **Apasionados por la Innovación:** Somos la Caja más innovadora de Perú y estamos orgullosos de serlo. Buscamos siempre estar a la vanguardia de la industria microfinanciera. Promovemos el aprendizaje y somos exploradores de nuevas oportunidades. Nos atrevemos a dar el paso. Celebramos la creatividad y recibimos con mente abierta ideas y propuestas innovadoras, porque nuestra apertura al cambio y a la mejora es permanente.
- d. **Profundamente Orgullosos:** Representamos a la Caja con entusiasmo y dignidad. Somos los portavoces más apasionados de la marca, de su historia y trayectoria. Vestimos con orgullo nuestros uniformes, y nos aseguramos de presentar siempre lo mejor de la Caja todo lugar y en todas nuestras acciones e interacciones.
- e. **Imparables ante nuestras metas:** Nos esforzamos para triunfar y para hacer realidad nuestros planes. Trabajamos para ser exitosos, y nos motivamos unos a otros para alcanzar nuestros sueños y objetivos. Eliminamos los obstáculos que puedan aparecer en nuestra carrera para hacer realidad nuestros deseos o para

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 7/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

cumplir con nuestras metas. Nuestros esfuerzos están entrelazados; como Caja Arequipa, somos más que la suma de cada uno de nosotros.

## **CAPÍTULO II**

## **FINALIDAD Y ÁMBITO DE APLICACIÓN**

### **2.1. ÉTICA**

Se entiende como *ética* el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, siendo un aporte en la toma de decisiones (lo que debo hacer) y en el proceso (cómo lo debo hacer).

### **2.2. ¿QUÉ ES EL CÓDIGO DE ÉTICA?**

El Código de Ética es la herramienta que recoge los principios básicos que debe regir cuando actuemos en nombre o representación de La Caja.

### **2.3. ¿CÓMO DEBO ACTUAR?**

Nuestro comportamiento por acción o por omisión, debe ajustarse al cumplimiento estricto del presente código. Es necesario:

- a. Leer el código y confirmar nuestra comprensión y compromiso con el cumplimiento del mismo.
- b. Actuar siempre con honestidad, aun cuando ello implique una perdida para el negocio.
- c. Reportar de manera oportuna, preocupaciones de posibles incumplimientos o deviaciones del código.

### **2.4. ¿QUIÉN APLICA EL CÓDIGO DE ÉTICA?**

Lo aplicarán todos los colaboradores y Directores en su día a día con un firme compromiso y adhesión al mismo.

### **2.5. ¿CÓMO TOMAR DECISIONES ÉTICAS?**

Si tienes alguna duda en decidir sobre una determinada situación, hazte las siguientes preguntas:

- a. ¿Esto es legal?
- b. ¿Está alineado a nuestro Código de Ética?
- c. ¿Me sentiría cómodo discutiéndolo ante mi familia o compañeros de trabajo?
- d. ¿Está alineado a tus valores de La Caja?
- e. ¿Refleja mi imagen y la de La Caja?
- f. ¿Aceptaría plena responsabilidad por esta decisión?

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 8/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

Si respondiste **NO** a cualquiera de estas preguntas, ¡No lo hagas! Atrévete a hablar y busca consejos. Siempre que tengas dudas, ¡Pregunta!

## 2.6. ¿QUÉ SE ESPERA DE LOS LÍDERES DE LA CAJA?

Nuestros Directores, Gerentes Centrales, Gerentes de Líneas, Jefes de Departamento, Gerentes Regionales, Gerentes de Agencias, y Jefes de Plataforma como líderes serán el modelo de conducta ejemplo del colaborador. Como líder tú debes:

- a. Crear un ambiente agradable, donde la opinión de todos sea respetada y considerada valorada
- b. Trabajar por y para nuestros clientes: su satisfacción es nuestra misión y obligación, continuamente buscamos satisfacer sus expectativas.
- c. Promover y valorar la actuación responsable, transparente y honesta con cada uno de nuestros grupos de interés: accionistas, proveedores, reguladores, colaboradores, clientes, consumidores y la comunidad en general.

# CAPÍTULO III

## PAUTAS DE CONDUCTA

Todas las actuaciones de los colaboradores han de estar guiadas en la integridad, queremos crear un entorno digno, justo y saludable.

### 3.1. INTEGRIDAD EN LA PERSONA

Todo lo que hacemos como Caja, como colaboradores y directores es un reflejo de quienes somos, de lo que defendemos y de lo que aspiramos a conseguir. Por ende, todos debemos reflejar “integridad personal” para poder garantizar reputación, capacidad y confianza.

### 3.2. PERSONAS RESPETADAS, COMPROMETIDAS Y REALIZADAS

En La Caja consideramos a las personas de manera integral, es nuestro interés proyectar un espacio de desarrollo armónico, en el que la diversidad, la igualdad de oportunidades y el respeto, se vean reflejados en el logro del equilibrio trabajo – familia, desarrollo personal, desarrollo profesional, buena salud y bienestar.

Para mayor información, puedes consultar:

- **Reglamento Interno de Trabajo.**
- **Política de Reconocimiento e Incentivos.**
- **Política de Líneas Carrera y Planes de Sucesión.**
- **Política de Desarrollo y Capacitación.**

### 3.3. CONDICIONES HUMANAS DE TRABAJO

Conocemos, promovemos y nos adherimos a los derechos fundamentales de la persona, establecidos en la Carta Universal de los derechos humanos.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 9/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

No aceptamos el trabajo infantil ni el trabajo forzado o esclavo. Por tanto, no recurriremos al trabajo infantil ni incorporaremos a la institución, producto o servicio alguno procedente del mismo; al igual protegeremos el desarrollo de nuestra infancia regulando el trabajo de niños, niñas y adolescentes de modo que no se realice por debajo de la edad mínima estipulada por Ley.

La Caja en cumplimiento a los convenios ratificados con la OIT, se compromete a colaborar en la erradicación del trabajo infantil.

Acorde a la legislación vigente y reconociendo las obligaciones, las que son una responsabilidad personal e intransferible, que cada colaborador tenemos según el cargo que desempeñamos en la institución, es que asumimos el compromiso a la asistencia puntual y a regular nuestras labores, de igual manera Caja Arequipa reconoce nuestro derecho a una compensación justa y acorde a ley.

Para más información, revisa nuestras:

- **Política Remunerativa y Beneficios Laborales.**
- **Política de Vacaciones.**
- **Política de Reconocimiento e Incentivos.**

### **3.4. RESPETO A LA DIGNIDAD, LIBERTAD Y PRIVACIDAD DE LAS PERSONAS**

Valoramos y difundimos el respeto al interior y exterior de La Caja, rechazamos toda situación de intimidación o irrespeto que atente contra la dignidad, libertad y privacidad de las personas.

Todo tipo de hostigamiento o acoso en nuestras instalaciones, será sancionado. Se consideran acoso los siguientes casos:

- a. Acosos de naturaleza verbal o moral: Comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros.
- b. Acosos de naturaleza física: Contacto innecesario u ofensivo.
- c. Acosos de naturaleza visual: Difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos;
- d. Acosos de naturaleza sexual: Cualquier insinuación, actitud, comportamiento o requerimiento de favores de carácter sexual, rechazado por la persona afectada.

Estas prohibiciones son válidas tanto en las relaciones jerárquicas como entre compañeros de trabajo y directores, se extiende igualmente a la relación con clientes, proveedores o público en general.

Entendemos por discriminación a la anulación o alteración de igualdad de oportunidades o de un trato diferenciado, basado en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión, ascendencia nacional u origen social, condición económica, política, estado civil, edad o de cualquier otra índole.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 10/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

Te pedimos no participes de rumores sin fundamentos sobre la conducta y comportamiento de los directores, jefes, compañeros, e incluso de clientes y proveedores, que afecten a la honradez, dignidad, libertad, privacidad y honestidad de las personas que conforman la gran familia de La Caja.

### 3.5. CONDUCTA EN LA VIDA DIARIA

El formar parte del equipo de La Caja, hace que tengamos prudencia en el manejo de nuestras relaciones personales y privadas de tal manera que las acciones no afecten a la imagen de la institución.

Buscamos una conducta honesta y mesurada en todos los ámbitos del quehacer diario, independientemente de la orientación sexual, y de las prácticas ideológicas, políticas, religiosas, o filosófica.

En La Caja desaprobamos la concurrencia de sus colaboradores a lugares donde se desarrollen actos contrarios a los principios morales y éticos. Queremos de cada uno de nuestros colaboradores una fiel adhesión a este código, una total correspondencia entre lo descrito en este documento con las conductas y actitudes, en todas las esferas de la vida privada y social.

Para más información revisa nuestro **Reglamento Interno de Trabajo**.

### 3.6. INCENTIVOS Y COMUNICACIONES

Los incentivos son una forma de brindarte beneficios, buscan ser un adecuado soporte a tus intereses y motivaciones en el cumplimiento de los logros de nuestra institución, consiguiendo un sano equilibrio entre los aspectos de la vida personal con la vida laboral.

Cada líder ante su equipo tiene la responsabilidad de preservar la armonía en el ámbito laboral, felicitar tu crecimiento profesional e incentivar en cada uno la dedicación, integración, lealtad e identificación con La Caja, mostrando una actitud positiva y espíritu de superación.

Los incentivos serán tomados en cuenta para efectos de evaluaciones del desempeño y capacitación del personal, conforme a la normatividad vigente, debiendo ser incluidos en el legajo personal del colaborador.

### 3.7. SALUD Y SEGURIDAD DE LAS PERSONAS POR ENCIMA DE TODO

Queremos tener un ambiente de trabajo en el que todos los colaboradores se sientan seguros. La salud y la seguridad son temas de interés para La Caja. Este es el motivo por el cual adoptamos una política que declara que la vida y la integridad de las personas son prioritarias en relación con cualquier otro objetivo.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 11/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

Mientras nuestra institución invierte en equipos, recursos, desarrollo de estándares y otros, los colaboradores deben de cumplir todas las leyes, políticas, prácticas y procedimientos relacionados a la salud y seguridad ocupacional.

Para más información, revisa nuestra **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**.

### 3.8. CUIDADO DEL BUEN NOMBRE

En La Caja actuamos con prudencia y responsabilidad al seleccionar colaboradores, proveedores, clientes y socios estratégicos evaluando el nivel de riesgo económico y reputacional.

La imagen de los colaboradores es la imagen de La Caja, por esta razón es importante velar por nuestro cuidado personal, salud y bienestar. Siendo el uniforme la imagen de la institución y la identificación del colaborador a los clientes, recordemos vestirlo en forma adecuada, su uso es obligatorio, debiendo mantenerlo en buen estado de limpieza y presentación.

El uso del fotocheck debe ser visible en todo momento por un tema de identificación dentro del horario de trabajo

Asimismo, abstenerse de firmar documentos en nombre de La Caja evitando ejercer representación alguna sin las autorizaciones específicas para hacerlo. Todo colaborador debe conocer y estar consciente de los niveles y límites de autoridad y facultades otorgadas.

### 3.9. CONSUMO DE DROGAS ILÍCITAS, CIGARRILLO Y ALCOHOL

No está permitido fumar dentro de las instalaciones de La Caja, sin excepción (incluido cigarrillo electrónico); además de la posesión, el consumo o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevarlas consigo.

La posesión, consumo y venta de bebidas alcohólicas dentro de las instalaciones o fuera de ellas durante la jornada laboral está prohibida. Se permite un consumo moderado con ocasión de celebraciones institucionales, festividades u otras actividades permitidas.

Para más información, revisa nuestro **Reglamento Interno de Trabajo**.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 12/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

## **CAPITULO IV**

## **INTEGRIDAD DEL NEGOCIO**

### **4.1. MANEJO DE INFORMACIÓN**

La información es un activo crítico para La Caja. La divulgación indebida de informaciones, aunque sea por descuido, puede poner a la institución en desventaja, causando pérdidas financieras o daño a su imagen.

La información nunca deberá ser utilizada en beneficio propio o de un tercero, esta obligación persiste incluso, una vez terminada la relación con La Caja. Cuidemos la información o material protegido por derechos de propiedad y protejamos el capital intelectual de La Caja y terceros, siendo cuidadosos antes de reproducir o distribuir información.

### **4.2. USO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL**

Se considerará información confidencial aquella que, al ser dada a conocer a terceros no autorizados a través de colaboradores, proveedores, directores que pueda tener un impacto negativo en La Caja, sus clientes o hacia los propios colaboradores, independientemente del medio en que se encuentre (electrónico, impreso, verbal o de cualquier tipo). Los colaboradores deben tratar la información que no sea pública de manera confidencial.

Las formas de proteger la información confidencial incluyen no discutir negocios en público, usar contraseñas para acceder a archivos, no compartir contraseñas de acceso a sistemas, guardar documentos en archivos bloqueados, mantener la información en armarios bajo llave, y destruir documentos antes de tirarlos a la basura.

Toda información confidencial no es negociable y está prohibida su difusión a todo nivel, tenemos la obligación de procesar y utilizar la información únicamente en el desempeño de nuestra actividad profesional.

### **4.3. USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

Hace referencia a la información que, de ser divulgada, puede influenciar en las decisiones de un inversionista.

Debemos proteger la información que obtenemos, no es correcto negociar acciones cuando se cuenta con información privilegiada que no haya sido divulgada públicamente. No debemos compartir dicha información a terceros que puedan usar este conocimiento para negociar acciones (una práctica conocida como “tipping”). Las personas que posean información privilegiada deberán guardar estricta reserva.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 13/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

#### 4.4. ABUSO TECNOLÓGICO

Está prohibido ingresar a los diferentes sistemas de forma no autorizada, violando licencias, accesos, códigos, privilegios o cualquier tipo de sabotaje; acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos; y hacer uso indebido de la red y otros recursos, incluido internet, manipular contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros; destrucción o distorsión de información clave para el grupo o de sus clientes; fraude tecnológico o por computador en todas sus manifestaciones.

Para más información revisa:

- **Manual de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información**
- **Responsabilidad en el Uso de los Accesos Servicios y Bienes Asignados**

## CAPITULO V

### CONFLICTO DE INTERESES Y TRANSPARENCIA

#### 5.1. CONFLICTO DE INTERESES

Un potencial conflicto de interés surge cuando nos involucramos, directa e indirectamente en situaciones en las que prevalece el interés privado o personal, que influyan en la imparcialidad y objetividad del desempeño de tus funciones o que puedan afectar a los intereses y reputación de La Caja.

Algunas situaciones de conflicto de intereses:

- a. Ningún colaborador podrá laborar en La Caja y a su vez prestar servicios en otras instituciones financieras y afines, con clientes, con proveedores de la empresa. Se exceptúa las actividades de docencia y aquellas debidamente aprobadas por la Gerencia Mancomunada.
- b. Los colaboradores deben evitar participar directa o indirectamente en actividades comerciales o profesionales que generen conflicto de intereses real o potencial con La Caja y que además afecten su desempeño laboral al exigir demasiado tiempo.
- c. Queda prohibido ofrecer y/o vender cualquier tipo de producto o servicio distinto al que ofrece La Caja en las agencias u oficinas de ésta.
- d. No está permitido el préstamo de dinero y/o especies de colaborador a colaborador, clientes y proveedor.
- e. Se encuentran impedidos de ingresar a trabajar a Caja Arequipa, los parientes de los miembros del Directorio, hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad por razón de matrimonio, unión de hecho o convivencia (Anexo N° 01).
- f. Pedir, aceptar u ofrecer algún tipo de beneficio o comisión, regalo de cualquier tipo y monto con el fin de obtener ventajas, acceder a favores a clientes, proveedores, acreedores y colaboradores, que condicionen tu labor y desempeño lo que puede significar de manera implícita o explícita un acto de soborno.
- g. Asociarse con clientes o proveedores para emprender un negocio.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 14/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

- h. Obtener créditos conjuntamente con algún proveedor de La Caja en entidades del sistema financiero, o avalar o garantizar personalmente a algún proveedor en operaciones financieras; así como aceptar el aval o garantía de cualquier proveedor de La Caja para préstamos en cualquier entidad financiera.
- i. Designar a un proveedor como padrino o algún título similar de los parientes del colaborador hasta el segundo grado de consanguinidad y de afinidad (Anexo Nº 01), o aceptar ser nombrado padrino de un proveedor o algún familiar de éste.
- j. Coaccionar, inducir o influir en algún proveedor para que este preste al trabajador o a sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad (Anexo Nº 01), actividades en su beneficio o contratación de algún bien o servicio.
- k. Adicionalmente deberá tenerse en cuenta la regulación especializada del Comité de Buen de Gobierno Corporativo, Directorio, Riesgo Corporativo y de Auditoría Interna.

Están impedidos los siguientes vínculos:

- a. Relaciones sentimentales y/o matrimoniales entre colaboradores cuando exista dependencia laboral, o que represente un conflicto de intereses para los departamentos y/o agencias que labora.
- b. Relaciones sentimentales con algún cliente o proveedor la cual pueda representar un riesgo en el cumplimiento de sus obligaciones o represente un conflicto de intereses.

Para más información sobre estos temas, revisa el **Reglamento Interno de Trabajo** y la **Política de Auspicios**.

## 5.2. COMUNICACIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

El miembro del Directorio o colaborador que tenga un interés en contrario al de La Caja debe manifestarlo y abstenerse de participar en la actividad concerniente a dicho asunto.

La comunicación de conflictos de interés se presentará en el momento en que estos sean identificados.

La comunicación se realizará al Presidente de Directorio en el caso de los Directores, y al superior inmediato en caso de los colaboradores.

El Director o Colaborador que contravenga las disposiciones de este punto es responsable de los daños y perjuicios que cause a La Caja y puede ser removido de su cargo, sin perjuicio de la responsabilidad penal que corresponda conforme al artículo 198º, inciso 6 del Código Penal.

## 5.3. TRATAMIENTO DE CONFLICTO DE INTERESES

Serán responsables del seguimiento y control de los conflictos de intereses que se presenten, el Presidente del Directorio en caso de los directores, y en caso de los colaboradores, los Gerentes Centrales, Gerentes de Línea, Gerentes Regionales, Jefes

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 15/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

de Departamento y Gerentes de Agencia, considerando la dependencia del colaborador involucrado. En el caso del Directorio, el conflicto de interés deberá ser puesto en conocimiento del pleno, el que resolverá lo correspondiente sin la presencia del miembro que enfrente el conflicto de intereses, en la misma sesión de directorio o si así lo decide en la siguiente sesión.

Si se concluye que alguno de los miembros del Directorio tiene un Conflicto de Intereses, el Presidente del Directorio informará a la entidad que designa y solicitará la designación de un nuevo miembro que no tenga conflicto de intereses, debiendo velar por la observancia de los plazos de designación señalados en la normativa correspondiente.

En el caso de los colaboradores, una vez que la Instancia correspondiente tome conocimiento del conflicto de intereses en el que estaría involucrado algún colaborador a su cargo según corresponda; analizará el problema, sus causas y las potenciales consecuencias del mismo.

Solicitará al implicado en el conflicto de intereses la exposición de su punto de vista respecto del conflicto, a fin de encontrar una solución al mismo, la cual analizará en un plazo de tres (3) días hábiles.

En caso se concluya que el colaborador presenta un conflicto de intereses, se procederá a separarlo del proceso o actividad relacionada, y solicitará la designación de un nuevo colaborador para que realice dichas actividades.

#### **5.4. CONFIDENCIALIDAD**

Los miembros de la institución que reciban información respecto a cualquier director o colaborador que pueda presentar un conflicto de intereses, tienen la obligación de cuidar y mantener en estricta reserva la documentación, datos e identidad del informante, que por razón de su cargo les fue comunicada, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebida de la misma.

#### **5.5. RELACIÓN HONESTA CON EL CLIENTE Y EL MERCADO**

La competencia es algo esencial para que los clientes y consumidores puedan ejercer su derecho a la libre elección.

A través de nuestro código se garantiza el respeto y compromiso por la sana competencia; y al cliente como centro de su actividad. Así también aporta valor mediante el asesoramiento profesional y la creación en la configuración y prestación eficiente de productos de seguros, microcréditos y ahorros, adoptando una postura ética bajo cualquier circunstancia.

Para nosotros, el cliente es nuestra razón de ser, buscamos priorizar su seguridad, la transparencia y veracidad en el servicio que le brindamos, introduciendo una cultura de finanzas responsables como parte de nuestro compromiso a los principios de Smart Campaing. Creemos que todos se benefician de un mercado libre, justo y abierto,

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 16/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

fomentando a los colaboradores a ofrecer los productos de forma honesta y transparente sin que participen conductas anticompetitivas.

Para más información sobre estos temas, revisa la **Política de Gestión de Conducta de Mercado**.

## 5.6. RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Es fundamental que nuestra relación con los proveedores esté basada en nuestros valores, nunca debemos negociar con ellos a cambio de ventajas personales o en beneficio de terceros. Observe las secciones de *Conflicto de interés* y *Uso de Información Confidencial*.

Buscamos que nuestras relaciones con ellos sean transparentes y se basen en la igualdad de oportunidades, el respeto y la integridad, promoviendo unas relaciones éticas y mutuamente beneficiosas.

La selección de proveedores se realizará garantizando la aplicación de criterios objetivos y ponderados, negociamos de manera justa y ética con nuestros proveedores y correspondientes, independientemente del tamaño de la compra, adquisición o flujo transaccional.

En La Caja esperamos el compromiso y adhesión de los proveedores a nuestra normativa en materia de ética empresarial. En su caso, se podrá solicitar información acerca de la aplicación de estos principios en especial en los ámbitos de anticorrupción, derechos humanos y normativa laboral y ambiental.

## 5.7. LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y FRAUDE

Corrupción es todo acto que requiere o acepta, ofrece u otorga, cualquier objeto o benéfico para sí o para otra persona a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable, como conflicto de intereses, sobornos, pagos inapropiados o extorsión.

Se considera como fraude, cualquier acto ilegal caracterizado por el engaño, el ocultamiento o la violación de la confianza. Los fraudes son perpetrados por individuos y organizaciones para obtener dinero, propiedades o servicios, evitar pagos o pérdida de servicios o asegurar una ventaja personal o del negocio. La Caja se compromete a la revisión continua de sus procesos organizativos para mejorar la atención y el servicio a sus clientes.

En La Caja estamos promoviendo una cultura provisoria establecida en una base de “tolerancia cero” concerniente a actos irregulares, ilícitos y de fraude, conducta que será de responsabilidad de todos los colaboradores de La Caja.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 17/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

Para más información en relación con las medidas para la lucha contra las actividades ilícitas, revisa nuestro **Reglamento de Prevención de Fraudes, Estafas y Corrupción**.

### **5.8. PRECISIÓN EN LOS REGISTROS DE LA EMPRESA**

Los registros que llevamos dentro de La Caja nos ayudan a tomar decisiones conscientes, así como cumplir con las obligaciones legales. También ayudan a la empresa mantener su buena reputación.

Todas las transacciones deben estar reflejadas con exactitud en los registros y en el tiempo correcto. Los registros deben ser completos, precisos y fiables, así como soportados por documentación apropiada. Bajo ninguna circunstancia se admiten activos e ingresos no registrados.

Somos responsables de garantizar la calidad de los registros. Eso permite nuestro esfuerzo de consolidar buenas prácticas contables, tributarias, financieras y de auditoria.

### **5.9. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN**

Estamos comprometidos con presentar oportunamente reportes financieros, operativos, ambientales u otros que reflejen de manera íntegra, transparente y veraz la situación de La Caja.

Presentamos la información de manera honesta, clara, precisa y puntual. Todos los colaboradores son responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia. Los datos, registros y operaciones realizadas con los clientes, deberán ser exactas y precisas, de forma que reflejen con transparencia los negocios realizados, debemos asegurarnos que estén satisfechos con la información recibida.

Para más información en relación a la transparencia de la información hacia el cliente, revisa nuestro **Manual de Gestión de Conducta de Mercado**

### **5.10. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO**

El lavado de activos es el conjunto de operaciones realizadas por una o más personas naturales o jurídicas, tendientes a ocultar o disfrazar el origen ilícito de bienes o recursos que provienen de actividades delictivas. El delito de lavado de activos, se desarrolla usualmente mediante la realización de varias operaciones, encaminadas a encubrir cualquier rastro del origen ilícito de los recursos.

Para garantizar que la actividad de La Caja esté rodeada de seguridad y transparencia que impida la utilización de la misma como instrumento para el lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, está prohibido realizar cualquier transacción para esconder el origen real de los fondos ilícitos o para hacerlos ver que cuentan con un

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 18/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

origen de actividades licitas. El lavado de activos involucra actividades ilegales como el terrorismo, narcoterrorismo, secuestro, contrabando, tráfico ilegal de armas, robo, minería ilegal, extorsión, trata de personas, entre otros que generen ganancias ilícitas.

Los principios y reglas establecidos en el presente código, y más disposiciones vigentes relacionadas con la prevención del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo son de cumplimiento obligatorio y se incorporan a las funciones y responsabilidades asignadas a cada colaborador.

Para más información en relación con las medidas para el impedimento del lavado de activos y del financiamiento del terrorismo, principios rectores, valores, políticas, procesos y controles que deben aplicarse para administrar el riesgo de exposición al lavado de activos y/o financiamiento del terrorismo, revisa en nuestro **Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo** y en el Código de Conducta para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo, adjunto en dicho manual.

En caso de identificar conductas o situaciones inusuales deberá revisar el punto *Detección de conductas inusuales u operaciones inusuales*, del *Manual de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo* y remitirlo al correo [oficialcumplimiento@cajaarequipa.pe](mailto:oficialcumplimiento@cajaarequipa.pe), adjuntando los siguientes datos:

- Nombre del Cliente
- Fecha de operación
- Importe
- Señal de alerta identificada
- Documentos sustento de la operación

## **CAPITULO VI**

## **INTEGRIDAD DE LA EMPRESA**

### **6.1 SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL**

Las decisiones y actividades de La Caja invariablemente generan un impacto en el medio ambiente, estos impactos podrían estar asociados al uso que la organización realiza de los recursos naturales, la generación de contaminación y residuos o el impacto de las actividades en nuestro entorno.

Para asegurar la disponibilidad de los recursos en el futuro, debemos promover su uso eficiente y preservación de nuestros recursos naturales para la mejora en la eficiencia energética; conservación, uso y acceso al agua; eficiencia en el uso de materiales y minimización de la exigencia de recursos de un producto.

Para más información acerca de la eficiencia energética, revise nuestra **Política de Ahorro de Energía Eléctrica**.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 19/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

## 6.2 USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS DE LA EMPRESA

La gestión eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos, significa tomar buenas decisiones, orientadas a convertir los recursos disponibles en recursos productivos, rentables y generadores de valor. Como un punto de partida a continuación hemos establecido las siguientes acciones de mejora:

- a. Utiliza de manera responsable y apropiada el presupuesto y las facilidades asignadas para viajes y gastos de representación.
- b. Evita el uso excesivo de los recursos, sin descuidar la calidad del objetivo. Haz más con menos.
- c. Realiza actividades concretas, evitando la distracción para lograr tus objetivos.
- d. Cumple con exactitud todas las políticas y procesos establecidos para el modo de empleo y el aprovechamiento de todas las herramientas de trabajo.

## 6.3 BUENAS RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Fomentamos relaciones abiertas, sinceras y de mutuo beneficio con la sociedad y las comunidades en las que tenemos operaciones. En función de ello nuestra comunicación masiva, anuncios publicitarios, informes y demás comunicaciones públicas, deben estar construidos sobre la base de transparencia, que garantice a la comunidad la confiabilidad en la información y solvencia moral que siempre nos ha caracterizado.

Asimismo, el tono, imágenes y mensajes de nuestra comunicación masiva y publicidad, estarán orientados en todo momento hacia el respeto a las buenas costumbres y la actitud positiva, que vayan de acuerdo a nuestra cultura y a las características etnográficas de nuestra sociedad, con la finalidad de contribuir a la promoción de la cultura.

Nuestra estrategia en el área social nos lleva a establecer relaciones perdurables con las organizaciones sin fines de lucro. Las donaciones y el apoyo que se brinden, deben realizarse a través de los canales definidos para este fin.

## 6.4 CONTRIBUCIONES CARITATIVAS

Apoyamos el desarrollo de iniciativas sociales, atendiendo áreas prioritarias como salud, alimentación, educación, calidad de vida para niños, adultos y discapacitados, vivienda digna y autogestión.

## 6.5 RELACIÓN CON LAS AUTORIDADES

Reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios estables tanto en los ámbitos económicos como políticos y sociales; por ello, nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio dentro de la legislación vigente, y a respetar las leyes, normas y principios establecidos.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 20/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

No está permitido usar recursos o bienes de la institución para conceder beneficios, realizar pagos o cualquier transferencia de valor (como donaciones) ilegales o indebidos a clientes, representantes del gobierno u otros terceros. Esta prohibición se aplica a los pagos/beneficios directos e indirectos (hechos a través de terceros) y busca evitar el pago de sobornos, el cobro indebido de dinero o cualquier otro tipo de beneficio a cambio de una ventaja indebida.

## 6.6 RELACIÓN CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Consideramos importante el papel de la prensa ante la opinión pública y el legítimo derecho que la población tiene de ser informada sobre asuntos de interés público teniendo en cuenta el derecho de no manifestarse sobre cuestiones que vayan en contra de sus intereses o de guardar confidencialidad sobre informaciones consideradas estratégicas.

Únicamente los colaboradores autorizados por Gerencia Mancomunada están permitidos a dialogar en nombre de La Caja.

# CAPITULO VII

## CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Para nosotros es importante conocer tus dudas y las posibles denuncias relacionadas con este Código, para poder orientarte y corregir posibles incumplimientos. Por tanto, debes tener en cuenta los siguientes puntos:

- a. Tu jefe inmediato está en la mejor situación para ayudarle con relación a las preocupaciones éticas. Por eso, debes acudir a él en primer lugar.
- b. Es importante indicar que La Caja no tolerará las represalias y buscará de todas las formas posibles prevenir este tipo de conductas.

### 7.1. COMUNICACIÓN DE SITUACIONES ÉTICAMENTE DUDOSAS

El Gerente de Personas y Desarrollo Organizacional y el Jefe de Administración de Personal, son las personas encargadas de recibir toda clase de situaciones éticamente dudosas o cuestionables de los colaboradores, y supervisar las relaciones derivadas del vínculo laboral.

Los reclamos, quejas y/o denuncias deberán ser presentados por escrito con los datos de identificación del colaborador y una descripción detallada de los hechos que originan su reclamo, adjuntando las pruebas respectivas. Los reclamos y quejas anónimos serán declarados improcedentes si no están acompañados de sustentos o evidencias que hagan meritoria su atención. La atención de la denuncia y/o queja debe preservar el anonimato del emisor.

	<b>REGLAMENTO</b>	Página: 21/22
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	RE - APER03
		Versión: 08
		USO INTERNO

Ocultar la información sobre situaciones éticamente dudosas, es considerado incumplimiento y se aplicará las sanciones correspondientes. No seas cómplice.  
**¡Denuncia!**

Para más detalle sobre este tema, revisa nuestro **Reglamento Interno de Trabajo**.

## 7.2. REDES SOCIALES

Tu participación a través de redes sociales tales como Facebook, twitter, Youtube, etc. se harán a título estrictamente personal. Cuando se involucren o mencionen temas relacionados con La Caja, sus productos o servicios, observa las siguientes recomendaciones:

- a. Asegurar que los contenidos que pubiques sean consistentes con tu trabajo y con los valores de La Caja.
- b. No debes hablar **a nombre** de La Caja, expresando opiniones negativas sobre sus productos o servicios, cualquier comentario aporte que deseas hacer coméntalo con tu jefatura o a través de los canales internos apropiados.
- c. No inducir al error ni crear falsas expectativas sobre productos o servicios de La Caja, ni asumir compromisos que no estén a tu alcance ni sean de tu competencia.
- d. Si el asunto se refiere a temas políticos, no deberás mencionar tu condición de colaborador de La Caja.

Por tanto, la participación de los colaboradores en las diferentes redes sociales, no expresa ni representa la opinión oficial de La Caja ni lo compromete ni lo hace responsable.

REFERENCIA HISTÓRICA DE MODIFICACIONES					
	VER.	REALIZADA POR	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN
ELAB.	01		11-12-2007	Creación de nuevo documento.	
MODIF.	02	Rafael Márquez, Adjany Chirinos, José Talavera.	31-07-2012	Memorando N° 1047/2012 -CMAC/GMAN	Vielka Martínez, Carlos Salas
MODIF.	03	Carla Bocángel	22-09-2015	Relaboración del Código de acuerdo a las observaciones de la consultora E&Y	Milagros Quezada, Federico Valdivia, Alejandro Guevara, Carlos Valdivia
MODIF.	04	Lucía Urteaga	24-08-2018	Actualización de Visión, misión y valores Memorando N° 271/2018-CMAC/GMAN	Directorio
MODIF.	05	José L. Medina	22-10-2018	Registro de Familiares	Pavel Gonzales
MODIF.	06	Vielka Martínez	26-12-2018	Se incluyó a directores y lo relacionado a conflicto de intereses.	Carlos Rodríguez
MODIF.	07	Carla Bocángel	21-07-2020	Memorando N° 257-2020-CMAC/GMAN	Directorio
MODIF.	08		21-12-2021	Actualización valores de la entidad	Directorio

**ANEXO N° 01.- CUADRO DE GRADO DE CONSANGUINIDAD**
