

APROBACION1ra EDICION:	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	CÓDIGO DEL PROCESO:	VERSIÓN:
MAYO 2025	-	COD-GHA-001	ARI-RSC01/ARI-DEP04/ARI-DEP04.02 N/A	01

**FAMA S.A.**

## **MANUAL DE CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

**NÚMERO DE ACTA:**

05-2025

**CONTROL DE CAMBIOS**

<b>Cambios al documento</b>	<b>Elaborado/ actualizado por</b>	<b>Revisado por</b>	<b>Aprobado por</b>	<b>Fecha</b>	<b>Versión</b>
Nueva versión de documento: creado con la regulación de CONAMI.	Analista Jr. de Calidad de Procesos  Jefe de Calidad de Procesos	Gerente de Gestión Humana y Administración  Gerente de Cumplimiento	Presidente de Junta Directiva	Mayo 2025	01

Estimado trabajador:

Por este medio deseo expresar un cordial saludo de parte de **FAMA** institución líder en la industria de microfinanzas de Nicaragua que desde su inicio como ONG en 1991 tiene como principal objetivo el apoyo a los empresarios de la microempresa a través de financiamiento ágil, oportuno y ajustado a la medida de las capacidades de nuestros clientes.

A través de los años, FAMA se ha destacado por su alto grado de prestigio en el ámbito nacional e internacional; logro alcanzado por el compromiso con nuestros clientes y acreedores, por el trabajo en equipo que ha caracterizado a las personas que conforman nuestra Institución, por la transparencia, rectitud y aplicación de estándares éticos y de conducta en nuestra actuación, tanto en la administración del negocio, como en la ejecución de nuestras funciones.

Nuestro Código de Ética y Conducta no es sólo un documento más para leerse, sino un instrumento que sirve de guía para la conducción y actuar correcto y como tal debe adoptarse y vivirse. En él se enuncian los principios y normas de conducta que buscan guiar la actitud y el comportamiento de la alta dirección y trabajadores de FAMA de tal forma que puedan entender sus responsabilidades y tomar las decisiones correctas, con el fin de garantizar un ambiente de respeto, armonía, transparencia, responsabilidad y confianza hacia nuestros clientes y compañeros de trabajo, accionistas, acreedores, proveedores y la comunidad.

Mediante la promoción de los principios que engrandecen la persona y nuestra institución pretendemos contar con un personal altamente comprometido con el crecimiento personal y el desarrollo institucional. Nuestro mayor éxito ha sido la vivencia de la filosofía de FAMA la cual se construye diariamente con cada una de nuestras acciones, actitudes y decisiones. Al formar parte de nuestra Institución estas recibiendo una invitación a ser una mejor persona actuando éticamente en todas las facetas de tu vida.

Hoy solicito que te comprometas a vivir y proteger nuestra filosofía. Para ello el primer paso es que leas con detenimiento este Código, tomando conciencia del compromiso que estás adquiriendo con la Institución, pero sobre todo contigo mismo. Cada miembro de la alta dirección y trabajador tiene la responsabilidad de leer y comprender este Código y de llevar a cabo actividades comerciales para la Institución de acuerdo con las normas y prácticas descritas en este documento.

Te invito pues a que te comportes en todo momento, de acuerdo con los lineamientos de nuestro Código de Ética buscando siempre como dar lo mejor de ti, por ti mismo, por tu familia, por la sociedad y por nuestro país.

Atentamente,  
Víctor Manuel Tellería Gabuardi  
Gerente General

## ÍNDICE

<b>I. GENERALIDADES .....</b>	<b>6</b>
1.1. INTRODUCCIÓN .....	6
1.2. OBJETIVO GENERAL.....	6
1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
1.4. DEFINICIONES.....	6
1.5. MARCO LEGAL.....	7
1.6. RESPONSABILIDADES .....	8
1.6.1 <i>De la Junta Directiva</i> .....	8
1.6.2 <i>Del Gerente General</i> .....	8
1.6.3 <i>Del Gerente de Gestión Humana y Administración:</i> .....	8
1.6.4 <i>De los miembros de la Comisión de Personal</i> .....	9
1.6.5 <i>De las áreas de control</i> .....	9
1.6.6 <i>De los Gerentes y Jefes de áreas</i> .....	9
1.6.7 <i>Del personal en general</i> .....	9
<b>II. DISPOSICIONES GENERALES.....</b>	<b>9</b>
<b>III. FUNDAMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA REGULADO .....</b>	<b>10</b>
3.1. INTEGRIDAD.....	10
3.2. COMPETENCIA, CUIDADO Y DILIGENCIA .....	10
3.3. TRANSPARENCIA Y COLABORACIÓN CON LA CONAMI .....	10
<b>IV. SENTIDO DE PROPÓSITO .....</b>	<b>10</b>
4.1. <i>Misión</i> .....	10
4.2. <i>Visión</i> .....	10
4.3. <i>Principios Institucionales</i> .....	11
<b>V. NORMAS DE CONDUCTA .....</b>	<b>14</b>
5.1. APLICABLES A LA ALTA DIRECCIÓN .....	14
5.2. APLICABLES A TODO EL PERSONAL .....	14
5.2.1 <i>Relaciones</i> .....	14
5.2.2 <i>De la discriminación</i> .....	18
5.2.3 <i>Conflicto de interés</i> .....	19
5.2.4 <i>Actividades externas:</i> .....	20
5.2.5 <i>Abuso de la posición</i> .....	21
5.2.6 <i>Manejo de información:</i> .....	22
<b>VI. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN (PLA/FT/FP) .....</b>	<b>24</b>
6.1. RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN .....	24
6.2. ATENCIÓN A NORMAS Y POLÍTICAS DE PLA/FT/FP .....	24
6.3. RESPONSABILIDADES PENALES .....	25
<b>VII. CANALES PARA REPORTAR FALTAS Y VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA</b>	

7.1. ACCIONES QUE PUEDEN CONSTITUIR FALTAS DE CONDUCTAS, FRAUDES, Y VIOLACIONES QUE DEBEN SER REPORTADAS: ..... 30

**VIII. COMISIÓN DE PERSONAL ..... 32**

8.1. DE LOS INTEGRANTES Y SUS ROLES ..... 32

8.2. DE LAS FUNCIONES Y FACULTADES ..... 32

8.3. ATENCIÓN DE SOLICITUDES Y RESPUESTA ..... 32

8.4. DE LA CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERÉS ..... 32

**IX. INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA..... 33**

9.1. LAS SANCIONES O MEDIDAS DISCIPLINARIAS SEGÚN SU GRADUALIDAD SON..... 33

**X. ANEXOS..... 34**

ANEXO 1: ESQUELA DE CONFIRMACIÓN DE LECTURA ..... 34

ANEXO 2. MEMORANDUM PARA LLAMADO DE ATENCIÓN..... 35

## I. GENERALIDADES

### 1.1. Introducción

El Código de Ética y Conducta de FAMA lo integra la Misión, Visión, Principios, aptitudes institucionales, así como las normas de conducta aplicables en nuestras relaciones, las cuales contribuyen a fortalecer la transparencia en nuestras actividades, desempeñando con eficiencia las funciones asignadas.

Este documento es propiedad exclusiva de FAMA, por lo tanto, los responsables de su implementación son todos los trabajadores, los cuales deberán aplicar, custodiar, hacer buen uso del contenido y evitar su salida de las oficinas de la institución o divulgación del documento.

### 1.2. Objetivo General

Contar con una herramienta que comunique la filosofía y cultura organizacional de FAMA y que facilite a los trabajadores la comprensión de las responsabilidades y la toma de decisiones correctas, con el fin de garantizar un ambiente de respeto, armonía, transparencia, honestidad, confianza en sus integrantes, clientes y proveedores.

### 1.3. Ámbito de aplicación

El presente Código de Ética y Conducta es aplicable para los accionistas, miembros de la alta dirección y todos los trabajadores de FAMA.

### 1.4. Definiciones

1. **Alta dirección:** Miembros de Junta Directiva, Gerente General y/o ejecutivos principales de FAMA.
2. **Áreas de control:** Auditoría Interna, Gerencia de Cumplimiento, Gerencia de Riesgos.
3. **Comisión de Personal:** Es un conjunto de personas facultadas para conocer, analizar, deliberar y resolver casos relacionados con el personal de la institución.
4. **Cultura organizacional:** Conjunto de creencias, principios y patrones de comportamiento que identifican a una organización de otra.
5. **Principios institucionales:** Son el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de FAMA. Estos principios se manifiestan y se hacen realidad en nuestra cultura, en nuestra forma de ser, pensar y de conducta.
6. **Trabajador:** Además de los considerados en el artículo 6 y 7 del Código del Trabajo, es la persona natural que presta sus servicios físicos, intelectuales o ambos para FAMA, a cambio de un salario y en virtud de un contrato de trabajo, ya sea en forma permanente o temporal, a tiempo completo o de medio tiempo, bajo la dependencia, dirección y subordinación directa o delegada de los representantes del empleador, en las

instalaciones de la Institución o en los diferentes lugares donde FAMA tenga centros de trabajo.

7. **Hostigamiento:** Acoso al que se somete a una persona mediante acciones o ataques leves pero continuos, causándole inquietud y agobio, con la intención de molestarla o presionarla.
8. **Información confidencial:** Es aquella que, al ser dada a conocer a terceros no autorizados, a través de directivos, trabajadores o proveedores, podría tener un impacto negativo hacia FAMA, sus clientes o hacia los propios trabajadores.
9. **Prebenda:** Ventaja o beneficio que recibe arbitrariamente una persona.
10. **Riesgo de concentración:** Es la posibilidad de pérdida resultante de la excesiva exposición al riesgo del crédito o los préstamos a un prestatario o grupo de prestatarios. La falta de conocimiento acerca de un cliente en particular o de quién está detrás de ese cliente, o de cuál es la relación de un cliente con otros prestatarios, puede poner a FAMA en una situación de riesgo en este sentido.
11. **Riesgo económico:** Son riesgos que FAMA puede sufrir por haber incumplido la debida diligencia para conocer al cliente, así como las pérdidas o sanciones económicas que se pueden derivar del embargo de bienes y cuentas del cliente.
12. **Riesgo legal:** Es definido como la posibilidad de enfrentar acciones judiciales por haber incumplido las reglas de conocer al cliente, a lo que agregamos el peligro de sufrir allanamientos o verse involucrados en persecuciones penales de las autoridades en contra de un cliente de la entidad.
13. **Riesgo operativo:** Se define como la pérdida directa o indirecta que emana de la falta o fallas de procedimientos internos de control y de debida diligencia.
14. **Riesgo reputacional:** Consiste en recibir publicidad adversa que puede provocar una pérdida de confianza en la integridad de la Institución.
15. **Sistema de Prevención LA/FT/FP (SPLA/FT/FP):** Conjunto de procedimientos y controles implementados para identificar, monitorear, prevenir, detectar y reportar riesgos de lavado de activos, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.
16. **UAF:** Unidad de Análisis Financiero.

## 1.5. Marco Legal

### Documentos externos:

1. Ley 641 Código Penal y sus reformas.
2. Ley 842, Ley de Protección de los Derechos de las Personas Consumidoras y Usuarías.
3. Ley 185 Código del trabajo.

4. Ley 769 Ley de fomento y regulación de las microfinanzas
5. Norma para la prevención del lavado de activos, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, aplicable a las instituciones de microfinanzas e instituciones financieras intermediarias de microfinanzas, supervisadas por la CONAMI (**RESOLUCIÓN N°. CD-CONAMI-008-01AG007-2018**)
6. Norma sobre transparencia en las operaciones de microfinanzas (**RESOLUCIÓN N°. CD-CONAMI-010-05MAR23-2021**).

#### **Documentos internos:**

1. Reglamento Interno de Trabajo.
2. Manual de PLA/FT/FP.
3. Manual del Sistema de Atención al Cliente.

### **1.6. Responsabilidades**

#### **1.6.1 De la Junta Directiva**

1. Aprobar los principios, aptitudes institucionales y normas de conducta establecidas en el presente código a fin de garantizar la integridad requerida en todas las operaciones de FAMA.
2. Informar por escrito, a través de la Gerencia General, al presidente de CONAMI sobre los despidos o remoción del cargo de la Alta dirección, Auditor Interno y Gerente/Suplente de Cumplimiento y para las demás personas que por la importancia de su cargo o por la cuantía o gravedad de la infracción así lo ameriten de acuerdo con la valoración de la Comisión de Personal.

#### **1.6.2 Del Gerente General**

1. Revisar y dar visto bueno al presente código, previo a su aprobación de Junta Directiva.
2. Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente código.

#### **1.6.3 Del Gerente de Gestión Humana y Administración**

1. Garantizar la actualización y divulgación del Código de Ética y Conducta en coordinación con la Gerencia de Riesgo, Gerente de Cumplimiento y el área de Calidad de Procesos.
2. Convocar a los miembros de la Comisión de Personal cuando sea necesario, según los temas a tratar, esto puede ser en línea, presencial o por correo electrónico.
3. Documentar y comunicar a las instancias correspondiente, la resolución de los temas atendidos por la comisión.
4. Mantener un registro centralizado de las violaciones al Código de Ética y Conducta, así como de las correspondientes medidas correctivas aplicadas.

#### 1.6.4 De los miembros de la Comisión de Personal

1. Atender y revisar los casos que sean requeridos por la comisión o que no estén contemplados en el Código de Ética y Conducta, políticas y reglamentos del marco normativo institucional.
2. Resolver solicitudes de pagos de prestaciones, cuando las condiciones no estén contempladas en el manual correspondiente.
3. Guardar la confidencialidad de los asuntos y acuerdos abordados.

#### 1.6.5 De las áreas de control

1. Proporcionar información que requiera la Comisión del Personal para análisis y toma de decisiones.

#### 1.6.6 De los Gerentes y jefes de áreas

1. Asegurar el cumplimiento del presente Código de Ética y Conducta y evacuar consultas de los trabajadores en la relación a su aplicación en casos concretos.
2. Garantizar que los casos que corresponda llevar ante la Comisión de Personal sean reportados en tiempo y forma de acuerdo con los canales de comunicación establecidos en el Código de Ética y Conducta.

#### 1.6.7 Del personal en general

1. Conocer, identificarse y cumplir con la misión, visión, principios y normas de conducta establecidas por la Institución.
2. Plasmar su firma en físico o electrónica<sup>1</sup> en la “Esquela de Confirmación de Lectura” del Código de Ética y Conducta (*Anexo N° 1*) manifestando el conocimiento, la comprensión de este y el compromiso a cumplirlo, como parte integral de sus obligaciones para con FAMA
3. Informar oportunamente las violaciones al Código de Ética y Conducta, incluyendo eventos de riesgos y operaciones inusuales por medio de los canales e instancias establecidas en el *Capítulo VII “Canales para reportar violaciones al Código de Ética y Conducta”*.

## II. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1. Todo trabajador de FAMA, desde el momento de su contratación, nombramiento, o actualización, se le dará a conocer el Código de Ética y Conducta y deberá firmar en físico o electrónica<sup>2</sup> en la “Esquela de confirmación de lectura” (*Anexo N° 1*).
- 2.2. Todos los trabajadores deben certificarse en la comprensión del Código de Ética y Conducta por medio de una capacitación (presencial o virtual) y evaluación escrita o electrónica en un plazo máximo de 90 días posteriores a la fecha de contratación como una muestra de su compromiso con la vivencia y protección de los principios de FAMA.

- 2.3. La Gerencia de Gestión Humana y Administración debe garantizar la confirmación de lectura (Anexo N° 1), cada vez que se realicen actualizaciones al documento en un plazo máximo de **90 días** posterior a su publicación.
- 2.4. Toda norma prudencial que publique la CONAMI en materia de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva y que imponga obligaciones directamente sobre los trabajadores de las instituciones de microfinanzas, quedará automáticamente incorporada al presente Código de Ética y Conducta, por lo cual no constituirá excusa ante el eventual incumplimiento de tales regulaciones prudenciales por parte de los trabajadores de FAMA (indistintamente del tipo de contratación).

### **III. FUNDAMENTOS BÁSICOS DEL SISTEMA REGULADO**

#### **3.1. Integridad**

Todos los trabajadores de FAMA desempeñaremos nuestras funciones con integridad. Evitaremos comportamientos en que deliberadamente se pretenda engañar, desinformar o confundir a un cliente, a la Institución en la cual trabajo, o a la CONAMI, o abusar de la información confidencial o de los activos de un cliente o de la Institución.

#### **3.2. Competencia, cuidado y diligencia**

Todos los trabajadores de FAMA ejerceremos la debida competencia, cuidado y diligencia en la administración de los negocios de la Institución de la cual somos responsables, por ello como requisito indispensable nos mantendremos informados sobre estos.

#### **3.3. Transparencia y colaboración con la CONAMI**

Todos los trabajadores de FAMA nos relacionaremos con la Comisión Nacional de Microfinanzas en forma transparente y colaboradora, brindaremos por medio de los canales establecidos y en forma apropiada a la CONAMI cualquier información que ésta pueda requerir.

### **IV. SENTIDO DE PROPÓSITO**

#### **4.1. Misión**

“Contribuir al desarrollo económico y social del cliente a través de soluciones financieras innovadoras que promuevan la inclusión financiera y ofrezcan la mejor experiencia personal y digital”.

#### **4.2. Visión**

“Ser la institución referente a nivel nacional, reconocida por su alta calidad y por su oferta de soluciones financieras ágiles”.

### 4.3. Principios Institucionales

#### 4.3.1. Integridad

“Nos conducimos de manera íntegra coherente entre las palabras y las acciones, así como el compromiso con altos estándares éticos en todas las operaciones de la institución”

1. Somos discretos y guardamos rigurosamente los secretos técnicos, comerciales y operacionales que se nos confían o que conocemos por nuestra labor. No los revelamos a los compañeros de trabajo a menos que les competa por sus atribuciones.
2. Garantizamos la confidencialidad de la información personal de los trabajadores y evitamos el acceso a la misma a personas no autorizadas.
3. Conocemos y cumplimos con todas las políticas y procedimientos de seguridad de la Institución. De igual forma, notificamos cualquier irregularidad o sospechas de anomalías como corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la Institución a través de las instancias y canales establecidos. *(Ver capítulo VII Canales para reportar violaciones al Código de Ética y Conducta).*
4. Utilizamos los sistemas de información, correo electrónico y demás herramientas únicamente para las labores relacionadas con la Institución, respetando los controles de seguridad establecidos y evitando compartir información interna clasificada o privilegiada con familiares, amigos, clientes, proveedores u otras instituciones de microfinanzas y comerciales sin previa autorización.
5. No participamos en prácticas engañosas o fraudulentas.
6. No comprometemos la calidad del trabajo en aras de la conveniencia personal.
7. Mantener la integridad incluso en situaciones difíciles o de presión.
8. Evitamos relaciones comerciales o personales con ex-trabajadores de FAMA que propicien el acceso a información confidencial y privada de la Institución.

#### 4.3.2. Transparencia

“Actuamos de manera franca, honesta, con la verdad, mostrándonos con claridad tal cual somos”, por lo que:

1. Evitamos crear falsas expectativas. Ofrecemos lo que podemos cumplir y nos esmeramos en lograrlo.
2. Procuramos que la comunicación y relaciones con todos los compañeros de trabajo estén regidas por la objetividad, transparencia, confianza e integridad.
3. Buscamos siempre hacer el bien absteniéndonos de aprovecharnos de la inocencia o ingenuidad de los demás.
4. Nos comportamos con integridad, de manera coherente. Somos auténticos en lo que hacemos, mostrándonos tal cual somos con nuestra única y verdadera identidad.
5. Informamos de manera objetiva y fundamentada los incumplimientos a las políticas y/o procedimientos de FAMA.

6. Somos transparentes al ofrecer productos y servicios con la mayor calidad y oportunidad, de acuerdo con las verdaderas necesidades de nuestros clientes.

#### 4.3.3. Responsabilidad

**“Cumplimos nuestros deberes con excelencia y asumimos las consecuencias de nuestras acciones”**, es por eso que:

1. Hacemos con cuidado y esmero el trabajo que se nos ha encomendado, damos más de lo que se espera de nosotros de la mejor manera posible; concluyéndolo en el tiempo y forma previsto.
2. Actuamos con exactitud y puntualidad en nuestro trabajo y en las reuniones con los clientes y compañeros de trabajo, cumpliendo con los tiempos de respuesta requeridos. Si no es posible por alguna razón ajena a nuestra voluntad, avisamos oportunamente. No dejamos los resultados al azar.
3. Actuamos y fomentamos en la relación con nuestros compañeros de trabajo, clientes y proveedores el cumplimiento a las políticas, normas y procedimientos de FAMA.
4. Organizamos nuestro tiempo para que nos permita tener claridad de ideas y darle a cada persona, actividad o situación su lugar.
5. Asumimos con responsabilidad los errores cometidos por negligencia, especialmente si causan un costo innecesario, y avisamos inmediatamente a quien corresponda.
6. Respondemos por lo que hacemos o dejemos de hacer.
7. Si tenemos trabajadores a nuestro cargo, somos responsables junto con ellos de sus acciones, por lo tanto, buscamos estar cerca de ellos enseñándoles y supervisando su trabajo, y las relaciones entre ellos y sus clientes. Les enseñamos a dar lo mejor de sí y les ayudamos a crecer profesionalmente, motivándolos y exigiéndoles.
8. Practicamos actividades que fomentan el cuidado del medioambiente.

#### 4.3.4. Respeto

**“Reconocemos el valor propio y los derechos de las personas”**, por lo que:

1. Somos justos dando a cada uno lo que le corresponde. Honramos y defendemos la propiedad de los demás.
2. Apreciamos a quienes nos rodean. Tratamos a nuestros compañeros de trabajo como nos gustaría ser tratado.
3. Expresamos las ideas y opiniones de forma constructiva y proactiva, escuchamos las de los otros y buscamos el consenso, contribuyendo al alcance de los logros de la Institución y la plena realización de los trabajadores.
4. Cumplimos con normas para evitar la discriminación en todas nuestras relaciones.
5. Procuramos mantener un clima laboral armonioso y respetuoso, libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual cada trabajador sea tratado con dignidad y respeto.
6. Tratamos a los clientes amablemente con consideración, cortesía, dignidad y respeto. Damos siempre un trato humano y personalizado.

7. Obramos con buena fe, con cuidado y diligencia, velando permanentemente por el respeto de los clientes y el cumplimiento de las leyes y dando prelación en sus decisiones a los principios de FAMA.

#### **4.3.5. Fidelidad**

“Somos fieles al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos”, por lo que:

1. Somos dignos de la confianza que se deposita en nosotros.
2. Nos identificamos con la filosofía y los propósitos de la Institución, los resultados dependen de cada uno de nosotros.
3. Cuidamos nuestra imagen personal y de la Institución frente a nuestros clientes y el mercado en general.
4. Nos abstenemos de hacer comentarios indebidos a nivel interno o a terceras personas sobre un colega o jefe inmediato.

#### **4.3.6. Aptitudes Institucionales**

En FAMA, estamos comprometidos a ser mejores poniendo en práctica las siguientes aptitudes:

1. Compromiso con la excelencia: porque hemos establecido una cultura basada en alcanzar la mayor calidad posible en todas nuestras actividades.
2. Determinación de prioridades y solución de problemas: porque proactivamente detectamos los aspectos cruciales, jerarquizamos su orden de prioridad de solución y generamos soluciones inmediatas.
3. Perseverancia: porque enfrentamos los desafíos con audacia y tenacidad hasta superarlos.
4. Creatividad e innovación: porque se fomentará con mayor preponderancia y con un enfoque de calidad y eficiencia.
5. Agilidad en el servicio: porque es la principal ventaja competitiva que estamos proponiendo en nuestra Institución.
6. Orientación al cliente: porque el cliente es nuestra razón de ser y para crecer debemos consolidar relaciones de largo plazo con el mismo.

#### **4.3.7. Disciplina de Valor:**

Ubicar al Cliente en el centro del negocio, satisfaciendo sus necesidades y brindando una excelente experiencia personal y digital al mismo.

#### **4.3.8. Ventaja Competitiva:**

Ofrecer una experiencia diferencial al cliente brindando soluciones financieras con transparencia, confiabilidad, empatía y agilidad, combinando la tecnología con nuestras capacidades de asesoramiento.

## V. NORMAS DE CONDUCTA

### 5.1. Aplicables a la Alta Dirección

1. Toma medidas razonables para asegurar que los negocios de la Institución estén organizados, de modo que puedan ser controlados efectivamente. Algunas de estas medidas son:
  - a. Define claramente las responsabilidades de cada área y del personal.
  - b. Selecciona y evalúa al personal de acuerdo con las funciones definidas en los descriptores de puestos.
  - c. Revisa y actualiza periódicamente los documentos del Marco Normativo Institucional.
2. Ejerce debida competencia, cuidado y diligencia en la administración de los negocios de FAMA, el requisito clave es mantenerse informado sobre los negocios de los cuales son responsables. Para ello, algunas medidas que la Institución implementa son:
  - a. Evita la realización de transacciones sobre las cuales no tenga conocimiento.
  - b. Evalúa el riesgo en los casos de expansión del negocio.
  - c. Da seguimiento a la conducción del negocio.
  - d. Da seguimiento adecuado a transacciones excesivamente rentables o inusuales.
  - e. Busca asesoramiento independiente y experto cuando se necesite.
3. Toma medidas razonables para asegurar que FAMA cumpla con el marco legal y normativo aplicable al negocio. Algunas medidas que implementa son:
  - a. Aprueba políticas y normas orientadas al cumplimiento del marco legal y normativo.
  - b. Aplica las sanciones correspondientes.
  - c. Da seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el marco normativo institucional, que aplique de acuerdo con las funciones del personal bajo su cargo.

### 5.2. Aplicables a todo el personal

#### 5.2.1 Relaciones

##### 5.2.1.1 Con los trabajadores

Para propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, FAMA establece que en nuestras relaciones laborales debemos:

1. Crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que permita el libre intercambio de ideas y propicie la plena realización de los trabajadores.
2. Ser justos y equitativos en el trato con los demás trabajadores.
3. Contribuir en el fomento de la colaboración y el trabajo en equipo.
4. Evitar el maltrato físico y/o verbal hacia otros trabajadores.

5. Mantener un ambiente de trabajo libre de hostigamiento evitando la crítica y burla debido a la condición social, física, cultural o de cualquier otra índole, así como el acoso sexual en las relaciones laborales.
6. Evitar hacer comentarios destructivos y/o fomentar campañas de desprestigio hacia otro trabajador o área de trabajo.

### **5.2.1.2 Con los clientes**

En la relación con los clientes, FAMA promueve en todos los trabajadores:

1. El trato con igualdad a todos los clientes, evitando favorecer a un cliente sobre otro.
2. La integridad en las relaciones con los clientes, no estableciendo relaciones de amistad o complicidad que puedan ser perjudiciales para FAMA.
3. La transparencia en la relación con el cliente, haciendo del conocimiento de éstos la información clara, completa y oportuna según lo establecido en la *Norma sobre transparencia en las operaciones de microfinanzas*
4. Cumplimiento de las leyes aplicables, políticas, normas y procedimientos de FAMA en la colocación y cobranza de los créditos y de cualquier otro servicio otorgado.
5. La proyección de la imagen de la Institución, a través del buen ejemplo de todos los trabajadores.

#### **5.2.1.2.1 Venta responsable**

1. Una venta responsable se logra investigando las necesidades del cliente, explicando las ventajas y desventajas del producto o servicio, escuchando y respondiendo de forma clara sus consultas y objeciones, para realizar propuestas de acuerdo con sus necesidades. Es por esto, que la institución orienta a su personal a:
  - i. Ofrecer a nuestros clientes los productos y servicios brindados de acuerdo con sus necesidades y capacidad de pago, evitando de esta manera el sobre endeudamiento de estos.
  - ii. Evitar ejercer técnicas invasivas, para colocarle al cliente un producto o servicio que no necesita, enfocando la gestión de ventas en la satisfacción del cliente.
  - iii. Acceder a solicitudes de créditos de personas insolventes; es decir, que no tienen capacidad de pago
  - iv. Nunca renovamos un crédito cuando alguna de estas circunstancias prevalece.
  - v. Fomentamos entre nuestros clientes el cumplimiento de los compromisos adquiridos.
  - vi. Tenemos siempre claro que todas las decisiones, procesos, incentivos y prácticas operativas deben contribuir a satisfacer mejor las necesidades de nuestros clientes.

#### **5.2.1.2.2 Gestiones de cobranza responsable**

Para las gestiones de cobranza responsable, la Institución establece que todo trabajador debe:

1. Identificarse plenamente ante el deudor como funcionario de FAMA.

2. Tratar siempre con respeto al deudor.
3. Entregar información de la deuda únicamente al titular, codeudor o garante.
4. Mantener un tono de voz adecuado, evitando la confrontación con el cliente.
5. Realizar gestión de cobro en horarios definidos conforme las normativas vigentes (en horarios definidos/ acordados por la institución y el cliente).
6. Brindar al cliente información clara y completa en la gestión de cobro. La gestión de cobranza será en términos relacionados con las obligaciones crediticias y las consecuencias relacionadas con el eventual no pago.
7. Evitar la comunicación en términos irónicos, emitiendo juicios de valor o tomando como personal lo que está hablando el cliente.
8. Brindar el tiempo y espacio necesario para que el cliente pueda explicar las razones del incumplimiento.
9. Otorgar las respectivas disculpas a nombre de FAMA en caso de posibles quejas, identificadas como incumpliendo al código de ética y direccionar el caso a los canales establecidos.
10. Evitar el uso de argumentos engañosos, siempre se deberá tener una conversación con el cliente basado en la verdad sobre la situación del deudor, para lo cual deberá sustentarse en los estados de cuenta oficiales de la institución.
11. Garantizar la confidencialidad y reserva de la información del titular de la obligación.

#### **5.2.1.2.3 En la relación con el cliente, en FAMA no debemos**

1. Participar en actos de corrupción, (extorsión, sobornos, robos, etc.)
2. Atentar contra la moral y buenas costumbres.
3. Alterar documentos soporte de la colocación del crédito y de cualquier otro servicio otorgado.
4. Dirigirse a los clientes con palabras altisonantes u ofensivas (ni en forma de broma), con gritos o de forma agresiva o humillante.
5. Recibir pagos en efectivo de los clientes a menos que estemos facultados para ello.
6. Beneficiar a un cliente deudor del pago recibido por otro cliente.
7. Solicitar al cliente garantías no autorizadas para el otorgamiento de un crédito (facturas o escrituras) a menos que así lo indiquen las características de los productos.
8. Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
9. Realizar ofrecimientos al cliente que no estén autorizados por FAMA o que éstos no se puedan cumplir, a fin de obtener un beneficio de parte del cliente.
10. Obtener de los clientes potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.
11. Tramitar créditos con prestanombres o fuera de políticas.

12. Colocar y desviar el importe de un crédito para beneficio personal o favorecer a un cliente deudor.
13. Atribuirse la representación de cualquier otra empresa pública o privada.
14. Recibir u obtener solicitudes de crédito suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
15. Omitir situaciones que pongan en riesgo los activos de la empresa.
16. En las gestiones de cobro no se debe:
  - a. Realizar gestiones de cobros coercitivas que atemoricen al cliente como: notificaciones abiertas, pancartas, falsas notificaciones de demanda y embargo.
  - b. Emplear métodos que atenten contra la dignidad personal o familiar, tales como:
    - ✓ Humillar al cliente, usar lenguaje abusivo o fuerza física contra el cliente.
    - ✓ Amenazar al cliente con perder su libertad por el incumplimiento de sus pagos.
    - ✓ Entrar en la casa del cliente sin ser invitado, violando el derecho de privacidad del cliente.

#### **5.2.1.3 Con los proveedores**

FAMA maneja las relaciones con los proveedores con transparencia, igualdad de oportunidades, respeto e integridad, por lo que es importante:

1. Trabajar con aquellos proveedores que comparten nuestros principios éticos, así como con los que posean una reputación de integridad y equidad en su trato.
2. Dar a conocer a los proveedores las políticas, reglamentos y normas relacionadas con los servicios prestados y garantizar el cumplimiento de estas.
3. Ejecutar la compra de bienes y servicios mediante procesos iguales y transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores. La elección de proveedores será imparcial, basada en criterios de calidad, rentabilidad y servicio.
4. Ofrecer y exigir a los proveedores un trato equitativo y honesto en cada negociación, buscando siempre el beneficio de la Institución.

#### **5.2.1.4 Con las autoridades**

1. FAMA conoce, cumple y promueve el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas y demás disposiciones legales que establecen las diferentes autoridades en el desarrollo de nuestras actividades.
2. La Institución colabora con las autoridades competentes en el pleno ejercicio de sus facultades y actúa conforme a derecho de los legítimos intereses de FAMA.

#### **5.2.1.5 Con la competencia**

En FAMA se reconoce que la competencia es sana y propicia el crecimiento institucional, permitiendo ofrecer a los clientes las mejores opciones. Por tanto, la Institución promueve las siguientes prácticas:

1. Comercializar los productos y servicios por sus propios méritos, y no desacreditar o proporcionar información falsa sobre la competencia.
2. Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja desleal mediante la manipulación, la ocultación o la tergiversación de algún hecho o información específica.
3. Evitar utilizar información delicada de otras empresas excepto para fines comerciales legítimos y cuando esta información sea obtenida lícitamente.

#### **5.2.1.6 Con el medio ambiente**

Con el objetivo de heredar un mundo mejor a nuestras generaciones futuras, se promueve en nuestros trabajadores el cuidado del medio ambiente, por lo que se debe:

1. Mantener un lugar de trabajo ordenado, limpio y seguro evitando cualquier acto que afecte el medio ambiente en el que laboran él y sus compañeros de trabajo.
2. Respetar el reciclaje de basura, separando la basura orgánica de la inorgánica.
3. Ser eficientes en las impresiones que se realicen y en caso de cometer errores, las hojas afectadas se deberán reciclar o dar otro uso como el de escritura informal, siempre y cuando no contenga información confidencial o no comprometa a la Institución con su contenido.

#### **5.2.2 De la discriminación**

En FAMA se busca erradicar cualquier tipo de discriminación hacia las personas y contribuir a crear en el país un ambiente de inclusión y de convivencia armónica. Por ello debemos:

1. Promover un ambiente en el cual todos tengan la oportunidad de contribuir, destacarse y desarrollarse sin discriminar, respetando la diversidad individual de los miembros del equipo de trabajo, por tanto:
  - a. Al definir el perfil de los puestos y realizar el proceso de selección, reclutamiento y contratación de nuevos trabajadores se evitará discriminar por las siguientes características: discapacidades, sexo, edad, religión, etnia, orientación sexual y afinidades políticas.
  - b. No se establecerán diferencias salariales desde el momento de la contratación o ascensos discriminando por las siguientes características discapacidades, sexo, edad, religión, etnia, orientación sexual y afinidades políticas, entre otras.
  - c. Se procurará establecer, en la medida de las posibilidades un equilibrio en la cantidad de hombres y mujeres en los equipos gerenciales.
  - d. FAMA debe garantizar que el personal requerido sea entrenado para atender personas con discapacidad.
2. Ofrecer un servicio coherente, estandarizado y de excelencia a todos los clientes de FAMA, sin hacer diferenciación o actuando de manera discriminatoria en base a criterios de edad, género, orientación sexual, religión, origen, nivel social, discapacidad, entre otros.
3. Facilitar el acceso a las oficinas de FAMA a personas con discapacidad, creando para ello las condiciones necesarias, de acuerdo con las posibilidades institucionales.

4. Denunciar todo caso de discriminación que se tenga conocimiento por parte de algún trabajador, utilizando los canales e instancias establecidas en el Capítulo VII “Canales para reportar violaciones al Código de Ética y Conducta”.
5. Atender las denuncias de los casos de discriminación realizadas por los clientes a través de los canales establecidos en el Manual del Sistema de Atención al Cliente.

### 5.2.3 Conflicto de interés

Existe un conflicto de interés, real o aparente, cuando los intereses de los trabajadores, los de su familia, o de terceros relacionados, hacen difícil una decisión o actuación eficiente y objetiva como trabajador de FAMA, ya que puede hacer suponer que prevalece el interés propio por encima del interés de la Institución y de sus accionistas.

Aun cuando no exista un conflicto de interés, si otras personas creen que sí lo hay, éstas dudarán de la capacidad del directivo o trabajador para actuar correctamente; por esta razón, es tan importante evitar la apariencia de un conflicto de interés, como el estar en un conflicto real, ya que dicha percepción puede dañar tanto la reputación de la persona, como la de Institución y de sus accionistas.

#### 5.2.3.1 Medidas para prevenir el conflicto de interés

Para prevenir el conflicto de interés la Institución establece las siguientes medidas:

1. Se exceptúan de ser sujetos de contratación laboral, las personas que mantengan un grado de parentesco con un trabajador hasta un cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, hermanos, tíos, sobrinos, primos, abuelos y nietos) y hasta un segundo grado de afinidad (cónyuge, suegros, yernos, nueras y cuñados).
2. Cuando dos trabajadores adquieran dentro de la Institución el parentesco o las relaciones antes señaladas, se tomará la decisión de desvincular a una de las partes, considerando los mejores intereses de la Institución.
3. Cuando dos trabajadores adquieran dentro de la Institución el parentesco o las relaciones antes señaladas y lo oculten, se aplicará la sanción correspondiente según se establece el Reglamento Interno de Trabajo.
4. En el caso que un trabajador tenga un interés financiero o familiar hasta el segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con un cliente, aliado, proveedor de bienes o servicios o cualquier tipo de vinculación con FAMA, debe ser informado por escrito al jefe inmediato y Gerente de Riesgos. A partir que se tenga conocimiento de la situación y mientras perdure la misma, el trabajador no deberá estar involucrado directamente en los negocios de la Institución con la tercera parte, evitando el conflicto de interés.
5. Los trabajadores no deberán relacionarse sentimentalmente con algún cliente, para no generar un conflicto de interés y riesgo en la recuperación del crédito. En caso de que el trabajador se involucre con un cliente y esto exponga a cualquier riesgo a la Institución, la misma podrá aplicar sanciones al trabajador de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

6. Los accionistas, alta dirección y demás trabajadores de FAMA que teniendo interés personal o conflicto de interés con la Institución en el trámite o resolución de cualquier asunto u operación de una firma o empresa a la que pertenezca, o su cónyuge o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad no podrán participar o incidir ante los funcionarios y órganos de la Institución a cuyo cargo estuviera la tramitación, análisis, recomendación y resolución del mismo o esté presente en la discusión y resolución del tema relacionado.
7. La Alta Dirección y trabajadores de la Institución no deberán aceptar nombramientos de alta dirección en otras instituciones de la misma naturaleza.
8. La Gerencia de Gestión Humana y Administración o la Gerencia de Cumplimiento podrá requerir en cualquier momento y a cualquiera de los trabajadores, información respecto a sus inversiones personales y documentación que permita identificar la transparencia de éstas y su no contraposición a los intereses de los clientes y accionistas de FAMA.
9. Los trabajadores no deberán realizar colectas, rifas, ventas o propagandas de cualquier tipo, entre trabajadores, clientes y proveedores, exceptuando aquellas iniciativas de carácter institucional, o de negocios previamente autorizadas por la Gerencia de Gestión Humana y Administración, incluyendo las salvedades establecidas en el artículo 84, numeral 19, "Faltas graves" del Reglamento Interno de Trabajo.

#### **5.2.4 Actividades externas**

1. Las actividades externas se refieren, a la participación en grupos u organizaciones, instituciones fuera de FAMA que se caractericen por ser:
  - a. Empleo por cuenta propia o ejercicio libre de la profesión (salvo prohibiciones).
  - b. Cargos en consejos de administración, junta directiva o de alta gerencia (o cargos similares, incluyendo participación en otros consejos o comités de supervisión y asesoría).
  - c. Participación o como propietario de negocios o empresas mayor al 5% del capital social.
  - d. Cualquier otra actividad (personal, social, financiera, cívica o comercial) o cargo por la que el trabajador reciba una remuneración económica.
2. Las actividades externas no incluyen:
  - a. Participación recreativa en equipos deportivos, de arte, grupos musicales o enseñanza (organizaciones educativas) por las cuales no se reciba remuneración, ni se obtente cargos de propietario, alta gerencia o dirección, administrador, ni genere conflicto de interés.
  - b. Participación en organizaciones o grupos a solicitud de FAMA, tales como panelista o representante de esta en conferencia.
3. Actividades externas prohibidas.
  - a. Aquellas que puedan poner en riesgo o que parezca poner en riesgo la imparcialidad analítica, fidelidad a la Institución u objetividad en el desarrollo de sus funciones o pueda representar un conflicto de interés real o potencial, o dar la apariencia de un conflicto con el giro de FAMA.

- b. Desarrollo de asesoría o consultoría u otra relación de negocios con un competidor, cliente o proveedor de la institución, mientras trabaja para FAMA.

#### **5.2.4.1 Disposiciones relacionadas a actividades externas**

1. En el caso de que un trabajador realice o tenga la intención de realizar actividades externas remuneradas o no por un período mayor a seis (6) meses, deberá reportarlo a su jefe Inmediato y a la Gerencia de Gestión Humana y Administración por medio del Perfil del Trabajador (Solicitud de Empleo y Actualización Datos del Trabajador).
2. La Gerencia de Gestión Humana y Administración o el Gerente de Cumplimiento están facultados para ampliar las diligencias respecto a las actividades externas y los ingresos que estas le generen a un trabajador o candidato.
3. Los trabajadores que realicen actividades externas cuyos ingresos sean igual o mayor al doble de su salario, deben presentar soportes de ingresos a la Gerencia de Gestión Humana para ser analizados en conjunto con la Gerencia de Cumplimiento.
4. La Gerencia de Gestión Humana y Administración será responsable de:
  - a. Autorizar las actividades externas declaradas por el trabajador.
  - b. Evaluar que las actividades externas declaradas por los trabajadores no representen conflicto de interés, caso contrario deberá escalar dicha situación a la Comisión de Personal.
5. El trabajador previo a ejercer una actividad externa deberá:
  - a. Identificar relaciones de FAMA con la organización/actividad externa.
  - b. Notificar sobre cualquier conflicto de interés real o potencial.
  - c. Informar sobre cualquier cambio en las condiciones de la actividad externa.
  - d. Garantizar el sigilo y reserva de la información que recibe en relación con su cargo en FAMA.
6. Sin perjuicio a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, se considerará una falta no reportar la actividad externa, lo cual generará una amonestación por escrito con copia al expediente. Cuando la actividad externa no reportada genere conflicto de interés, se considerará una falta muy grave conforme lo establecido en el Reglamento Interno del trabajo.

#### **5.2.5 Abuso de la posición**

Todo trabajador de FAMA debe:

1. Usar las herramientas y recursos de la Institución únicamente para el fin que les fue asignado, de acuerdo con sus funciones establecidas en el descriptor de puesto.
2. Mantener una relación íntegra con los clientes, proveedores de bienes o servicios y terceros relacionados con la Institución, evitando aceptar toda clase de regalías (prebendas, viajes, servicios, entre otros), pagos o compensaciones en efectivo, para otorgar favores o tratamiento preferencial a un cliente en la concesión de créditos o cualquier otra operación de la Institución confiada a ellos en forma individual o colectiva.

3. Abstenerse de usar el nombre de FAMA con sus clientes, proveedores, acreedores o competidores para obtener beneficios personales en algún tipo de servicio o producto.
4. Abstenerse de vender o llevar cualquier tipo de producto financiero distinto a los que ofrece FAMA a nuestros clientes, así como cualquier producto o servicio por el cual se obtenga un beneficio directo o indirecto.
5. Evitar comprometer la recuperación del crédito otorgado, con la adquisición de bienes o servicios ofrecido por los clientes.
6. Conducir toda operación o negocio de la Institución con equidad sobre una base estrictamente objetiva de negocio, evitando todo trato preferencial basado en sentimientos de amistad u otras relaciones, en las transacciones con clientes, miembros de la alta dirección y demás trabajadores.

### **5.2.6 Manejo de información**

Se considera información confidencial independientemente del medio en que se encuentre, ya sea en forma electrónica, impresa o cualquier otra, la siguiente lista, la cual es de carácter enunciativo más no limitativo:

1. Información personal y de las operaciones crediticias y financieras de los clientes.
2. Información personal de los trabajadores.
3. Documentos del Marco Normativo Institucional y fichas de procesos.
4. Datos, fórmulas, metodologías y especificaciones de productos y servicios.
5. Planes y estrategias de comercialización.
6. Resultados de análisis y pruebas.
7. Proyecciones y nuevos proyectos.
8. Productos de software propiedad de FAMA o con licencias de uso.
9. Políticas de compensación y tabuladores de sueldo.
10. Informes de evaluaciones realizadas por el regulador o entes de supervisión.
11. Reporte de clientes con transacciones inusuales y/o sospechosas.

#### **5.2.6.1 Medidas para garantizar la confidencialidad de la información**

1. Solamente la Junta Directiva, Gerencia General y a quién éstos designen podrán brindar información de la Institución.
2. Cualquier persona que exponga información de FAMA, deberá apegarse a los lineamientos institucionales, que validan la conveniencia de la participación y la información que se presentará en forma y fondo.
3. Los miembros de la alta dirección y trabajadores podrán dar a conocer la información pública de FAMA, únicamente a través de los canales de comunicación autorizados, estando obligados en cualquier situación a cuidar el buen nombre, la marca e imagen de FAMA, así como la de las instituciones y empresas con las que se tienen relaciones comerciales.

4. La alta dirección y trabajadores de FAMA, con excepción de las partes directamente involucradas en la transacción, no podrán, sin previa autorización expresa y por escrito, discutir o revelar, cualquier información relacionada con transacciones específicas que se hayan llevado a cabo, convenido, o que estén por ser llevadas a cabo.
5. Todo miembro de alta dirección y trabajador deberá abstenerse de hacer comentarios sobre información privilegiada o confidencial y de proporcionar información sobre clientes a otros trabajadores, excepto cuando éstos la necesiten para cumplir con sus funciones.
6. Los trabajadores no deberán dejar la información o documentación confidencial al alcance de terceras personas.
7. Abstenerse de utilizar, divulgar o brindar información de FAMA para obtener un beneficio propio o de cualquier tercero.
8. La información sobre operaciones de FAMA con cualquier cliente, así como la de carácter privado obtenida a raíz de tales operaciones sobre los negocios o la posición financiera del cliente, sólo podrá ser puesta a la disposición de terceros distintos de la CONAMI en los casos permitidos por la ley.
9. Ningún trabajador podrá vender, compartir o divulgar listados, base de datos, información sea física o digital o cualquier información, con personas no autorizadas.
10. Todo trabajador deberá firmar carta de compromiso de confidencialidad (*Ver Manual de reclutamiento, selección y contratación de personal*), obligándose durante su vinculación con FAMA o después de terminada la misma a manejar con confidencialidad toda la información de la Institución, sus clientes y proveedores y comprometiéndose a salvaguardarla de aquellos que no estén legalmente autorizados a conocerla.
11. Todo documento del Marco Normativo Institucional y los contratos de prestación de servicios deberán incluir una cláusula de confidencialidad de la información.
12. FAMA a través de sus sistemas informáticos garantizará el registro completo y exacto de la información, tales como: estados de resultados, balance general, información de clientes y trabajadores. Tendrán acceso a esta información únicamente las personas que la Institución autorice, de acuerdo a las funciones de cada cargo.
13. Para la protección y adecuada administración de la información institucional almacenada en los medios magnéticos se debe cumplir con las políticas, normas y procedimientos establecidos en el *“Manual de administración de seguridad del acceso y confidencialidad de la información”*.
14. Las visitas a las áreas de trabajo por parte de externos deberán ser solicitadas previamente y estar autorizadas por el jefe del área a visitar. Durante todo el recorrido los visitantes serán acompañados por el personal de la Institución correspondiente.
15. El responsable de las áreas de trabajo donde se realizan operaciones y/o actividades administrativas, deberá tomar medidas para proteger la información en circunstancias en que haya visitantes presentes, tales como: evitar que los visitantes utilicen equipos celulares, equipos con capacidades de audio grabación y videograbación durante sus visitas en las diferentes instalaciones de FAMA.

## VI. PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO AL TERRORISMO Y FINANCIAMIENTO A LA PROLIFERACIÓN (PLA/FT/FP)

Se deberá asegurar el cumplimiento de las políticas y normas del programa de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de armas de destrucción masiva por parte de cualquier trabajador, directivo o accionista, que puedan trascender en la integridad y estabilidad de la Institución, para lo cual se deberán tener en cuenta lo siguiente:

1. Todos los trabajadores deben ser informados, conocer y comprender las obligaciones legales y administrativas que FAMA debe cumplir, por tanto, aceptan la obligación de cumplir estrictamente con la “Norma para la Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva” emitida por la CONAMI y especialmente aquellas que se implementan en la Institución, en este sentido comprenden las consecuencias de sus actuaciones, sabiendo el grado de exposición que implica el incumplimiento de tales obligaciones, generando consecuencias administrativas, penales, pérdidas financieras y de reputación.
2. El trabajador o miembro de la alta dirección de FAMA es advertido de la responsabilidad penal a que está expuesto en su carácter personal, en caso de participar en cualquiera de los delitos tipificados en la Ley 641 del Código Penal y sus reformas en lo relativo al Lavado de Dinero, bienes y activos, Financiamiento al Terrorismo y/o proliferación de ADM.
3. Velar porque todos los clientes vinculados a FAMA reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente.
4. Cuando se conozca información sobre la actividad inusual/sospechosa de un cliente y se considere que no se debe extender o continuar la relación de negocios se procederá a reportar a los canales establecidos para tal fin, previniendo repercusiones desfavorables y garantizando el envío de los reportes del caso a la autoridad competente según aplique.
5. Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la Prevención y Detección del LA/FT/FP.

### 6.1. Riesgos del Lavado de Activos, Financiamiento al Terrorismo y Financiamiento a la Proliferación de armas de destrucción masiva.

El incumplimiento o faltas a las políticas del programa de PLA/FT/FP por parte de cualquier trabajador o miembro de la alta dirección, conduce a la Institución a riesgos con los clientes y contrapartes, especialmente a los riesgos que tienen transcendencia en la integridad y estabilidad de la Institución, tales como:

1. Riesgo de concentración
2. Riesgo económico
3. Riesgo reputacional
4. Riesgo operativo
5. Riesgo legal

### 6.2. Atención a normas y políticas de PLA/FT/FP

Los trabajadores, accionistas o directivos de FAMA afirman:

1. Ser informados sobre leyes, normas y políticas, comprenderlas y reconocerlas como parte de sus obligaciones laborales hacia el fiel cumplimiento de las regulaciones prudenciales en materia de PLA/FT/FP que se adopten e implementen en la Institución.
2. Conocer sus obligaciones especiales de colaboración que está sujeto tanto la Institución como él mismo, con respecto a las autoridades competentes, en materia de PLA/FT/FP, comprometiéndose a tener presente la debida diligencia en la identificación y verificación del cliente, indagación de procedencia y destino de fondos colocados y recibidos en FAMA, a fin de prevenir que con su actuar se oculten, aseguren, custodien, transformen, inviertan, transfieran, administren, adquieran o legalicen fondos procedentes de actividades ilícitas o destinados al Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación; según las políticas y procedimientos establecidos en el Manual de PLA/FT/FP aprobado por Junta Directiva.
3. Participar de forma vigilante y proactiva en la implementación y monitoreo de las políticas de PLA/FT/FP.
4. Proteger la integridad de FAMA ante riesgos de LA/FT/FP, promoviendo a todos los niveles de la organización y como componente de un buen Gobierno Corporativo, una cultura de cumplimiento de los requerimientos legales y normativos en esta materia.
5. Aprobar y verificar la implementación, a través de informes, de los mecanismos de control y de auditoría para velar por el cumplimiento de los requisitos legales y del SPLA/FT/FP; incluyendo la adopción de medidas para superar las brechas, debilidades e infracciones detectadas por los órganos de control interno, auditoría externa, o por el ente supervisor.
6. Establecer políticas y procedimientos de debida diligencia para el conocimiento de los clientes en ponderación a sus propios riesgos.
7. Proveer un sistema de monitoreo especializado para la detección temprana de operaciones inusuales y/o sospechosas.
8. Establecer políticas y controles internos que erradiquen el uso de prácticas inseguras en el manejo y gestión de las actividades financieras que de ocurrir conllevan a elevar el nivel de riesgos LA/FT/FP.

### **6.3. Responsabilidades penales**

La Ley 641 Código penal establece las siguientes responsabilidades:

#### **6.3.1 En materia de Lavado de Dinero, bienes o activos.**

**Art. 282. Comete delito de Lavado de Dinero, bienes o activos, quien a sabiendas o debiendo saber, por sí o por interpósita persona, realiza cualquiera de las siguientes actividades:**

- a) Adquiera, use, convierta, oculte, traslade, asegure, custodie, administre, capte, resguarde, intermedie, vendiere, gravare, donare, simule o extinga obligaciones, invierta, deposite o transfiera dinero, bienes o activos originarios o subrogantes provenientes de actividades ilícitas o cualquier otro acto con la finalidad de ocultar o encubrir su origen ilícito, sea en un solo acto o por la reiteración de hechos vinculados entre sí, independientemente que alguno de estos haya ocurrido dentro o fuera del país.

- b) Impida de cualquier forma la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de dinero, bienes, activos, principios o intereses generados de actividades ilícitas; o asesore, gestione, financie, organice sociedades y empresas ficticias o realice actos con la finalidad de ocultar o encubrir su origen ilícito, sea en un solo acto o por la reiteración de hechos vinculados entre sí, independientemente que hayan ocurrido dentro o fuera del país.
- c) Suministre información falsa o incompleta a, o de entidades financieras bancarias o no bancarias, de seguros, bursátiles, cambiarias, de remesas, comerciales o de cualquier otra naturaleza con la finalidad de contratar servicios, abrir cuentas, hacer depósitos, obtener créditos, realizar transacciones o negocios de bienes, activos u otros recursos, cuando estos provengan o se hayan obtenido de alguna actividad ilícita con el fin de ocultar o encubrir su origen ilícito.
- d) Facilite o preste sus datos de identificación o el nombre o razón social de la sociedad, empresa o cualquier otra entidad jurídica de la que sea socio o accionista o con la que tenga algún vínculo, esté o no legalmente constituida, independientemente del giro de la misma, para la comisión del delito de lavado de dinero, bienes o activos o realice cualquier otra actividad de testafiero.
- e) Ingrese o extraiga del territorio nacional bienes o activos procedentes de actividades ilícitas utilizando los puestos aduaneros o de migración: terrestres, marítimos o aéreos o cualquier otro punto del país.
- f) Incumpla gravemente los deberes de su cargo para facilitar las conductas descritas en los literales anteriores.

Las conductas anteriores son constitutivas de este delito cuando tengan como actividad ilícita precedente aquellas que estén sancionadas en su límite máximo superior con pena de cinco o más años de prisión.

El delito de lavado de dinero, bienes o activos es autónomo respecto de su delito precedente y será prevenido, investigado, enjuiciado, fallado o sentenciado por las autoridades competentes como tal, con relación a las actividades ilícitas de que pudiera provenir, para lo cual no se requerirá que se sustancie un proceso penal previo con relación a la actividad ilícita precedente. Para su juzgamiento bastará demostrar su vínculo con aquella de la que proviene.

Estas conductas serán castigadas con una pena de cinco a siete años de prisión e inhabilitación especial por el mismo período para el ejercicio de la profesión, oficio o cargo, y multa de uno a tres veces el valor del dinero, bienes o activos de que se trate.

### **Art. 283. Circunstancias agravantes.**

Cuando las actividades ilícitas que preceden a los delitos establecidos en este capítulo se vinculen o deriven de delitos relacionados con estupefacientes, psicotrópicos y otras sustancias controladas o de otros delitos que hayan sido realizados por miembro de grupo delictivo organizado o banda nacional o internacional, salvo que concurra el delito de crimen organizado, se interpondrá multa de tres a seis veces el valor del dinero, bienes o activos de que se trate y prisión de siete a quince años e inhabilitación por el mismo período para ejercer la profesión, cargo u oficio.

La misma pena se impondrá al que a sabiendas o debiendo saber, reciba o utilice dinero, bienes o activos o cualquier recurso financiero procedente de cualquier acto ilícito previsto en el artículo anterior para el financiamiento de actividades políticas.

Las penas de prisión previstas en este Capítulo se incrementarán hasta en un tercio cuando los delitos anteriores sean realizados por directivo, socio, representante o empleado de entidad jurídica o funcionario, autoridad o empleado público.

### **6.3.2 En materia de Financiamiento al Terrorismo**

**La ley 641 del Código Penal establece en los siguientes artículos:**

#### **Art. 394. Terrorismo**

Quien individualmente o actuando en conjunto con organizaciones terroristas, realice cualquier acto destinado a causar la muerte o lesiones corporales graves a cualquier persona o a destruir o dañar bienes o servicios públicos o privados, cuando el propósito de dichos actos, por su naturaleza o contexto, sea intimidar a una población, alterar el orden constitucional u obligar a un gobierno o a una organización internacional a realizar un acto o a abstenerse de hacerlo, será sancionado con pena de quince a veinte años de prisión.

#### **Art. 395 Financiamiento al Terrorismo**

Será sancionado con pena de quince a veinte años de prisión quien por el medio que fuere, directa o indirectamente, ilícita y deliberadamente, recolecte, capte, canalice, deposite, transfiera, traslade, asegure, administre, resguarde, intermedie, preste, provea, entregue activos, sean estos de fuente lícita o ilícita, con la intención de que se utilicen o a sabiendas de que serán utilizados, en todo o en parte, para:

- a) Cometer o intentar cometer terrorismo, agresiones contra personas internacionalmente protegidas, delitos relativos a materiales peligrosos, toma de rehenes, delitos contra la seguridad de la aviación civil, delitos contra la navegación y la seguridad portuaria y/o cualquier otra conducta que sea prohibida mediante instrumentos jurídicos internacionales contra el terrorismo suscritos por Nicaragua;
- b) Ponerlos a disposición de o para que sean usados por organizaciones o individuos terroristas para cualquier fin, independientemente de que no estén destinados a actos terroristas;
- c) Financiar viajes de personas a un Estado distinto de su Estado de residencia o nacionalidad con el propósito de cometer, planificar o preparar actos terroristas o participar en ellos;
- d) Financiar la radicalización y/o el reclutamiento de personas para que realicen actos de terrorismo o integren organizaciones terroristas.
- e) Proporcionar o recibir adiestramiento con fines de terrorismo.

Para que un acto se constituya en financiamiento del terrorismo no será necesario que los fondos se hayan usado efectivamente para ejecutar los propósitos numerados en el párrafo anterior, ni que los fondos estén vinculados a un acto terrorista específico.

La pena se incrementará en un tercio en sus límites mínimo y máximo, cuando el delito sea cometido a través del sistema financiero o por socio, director, gerente, administrador, vigilante, auditor externo o interno, representante o empleado de una entidad pública o por autoridad, funcionario o empleado público.

**Art. 397. Agravante específica:** Los límites mínimos y máximos de las penas establecidas, en los capítulos **precedentes**, se incrementarán en un tercio, cuando concurren las siguientes circunstancias:

- a) Que el delito se cometa en institución educativa, centro de salud, o en sus inmediaciones o en otros lugares, a los que escolares, estudiantes y ciudadanos, acudan a realizar actividades educativas, deportivas, sociales o sobre bienes que integran el patrimonio arqueológico histórico y artístico del país;
- b) Que se utilice o victimicen a niñas, niños y adolescentes, por la comisión de estos delitos.

**Art. 398 Provocación, proposición y conspiración para cometer actos terroristas.**

La provocación, proposición y conspiración para cometer actos terroristas será sancionada con una pena cuyo límite máximo será el límite inferior de la pena respectiva del delito de que se trate y cuyo límite mínimo será la mitad de éste.

### 6.3.3 En materia de Financiamiento a la Proliferación

**Art. 404 bis Proliferación y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva.**

a) Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Comete delito de proliferación de armas de destrucción masiva, quien individualmente, al servicio o en colaboración con bandas; organizaciones o grupos diseñe, fabrique, construya, adquiera, posea, desarrolle, exporte, trasiegue material, fraccione, transporte, transfiera, deposite o haga uso de armas de destrucción masiva, atómicas, químicas, biológicas y de aquellas sustancias químicas, tóxicas o sus percusores, municiones y dispositivos, que estén destinados de modo expreso a causar muerte, graves lesiones, alterar los recursos naturales y el orden público, será sancionado con pena de veinte a treinta años de prisión.

b) Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Comete el delito de financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva quien individualmente, o al servicio o en colaboración con bandas; organizaciones o grupos; deliberadamente suministre o recolecte; intente suministrar o recolectar fondos u otros activos por cualquier medio, ya sea que procedan de una fuente legal o ilegal, de forma directa o indirecta, con la intención de que éstos sean utilizados, o sabiendo que éstos van a ser utilizados, en su totalidad o en parte para reproducir, fabricar, adquirir, poseer, desarrollar, exportar, trasegar material, fraccionar, transportar, transferir,

depositar materiales o armas de destrucción masiva, atómicas, químicas y biológicas y de aquellas sustancias químicas, tóxicas o sus percursores, municiones y dispositivos, que sean destinados a causar la muerte o graves lesiones. Este delito será sancionado con pena de veinte a treinta años de prisión.

#### **6.3.4 Falsificación de documentos**

##### **Art. 284. Falsificación material**

Quien haga en todo o en parte un documento falso o altere uno verdadero, será sancionado con prisión de uno a cuatro años, si se trata de un documento o instrumento público, y con prisión de seis meses a dos años si se trata de un documento privado.

##### **Art. 285. Falsedad ideológica**

Las penas previstas para la falsificación material de instrumento o documento público o privado son aplicables a quien inserte o haga insertar en un documento o instrumento público declaraciones falsas, concernientes a un hecho que el documento deba probar.

##### **Art. 286. Supresión, ocultación y destrucción de documentos**

Será castigado con las penas previstas para el delito de falsificación material, en los casos respectivos, el que suprima, oculte o destruya, en todo o en parte, un documento público o privado.

##### **Art. 287. Documentos equiparados**

Se sancionará con las penas previstas para la falsificación o alteración de los documentos o instrumentos públicos a quien falsifique en todo o en parte, suprima, oculte o destruya un testamento cerrado, un cheque, una letra de cambio, acciones u otros documentos o títulos de créditos transmisibles por endoso o al portador.

## **VII. CANALES PARA REPORTAR FALTAS Y VIOLACIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

1. Toda falta al Código de Ética y Conducta deberá reportarse al Gerente de Gestión Humana y Administración, Gerente de Riesgos y jefe inmediato.
2. Las faltas relacionadas a incumplimientos de normas y procedimientos de PLA/FT/FP, se deberán informar al Gerente de Cumplimiento, Gerente de Riesgos y jefe inmediato.
3. Si la instancia a la cual se debe reportar la falta está relacionada con la misma, deberá reportarse a la instancia superior inmediata.
4. Para reportar las faltas o violaciones al *Código de Ética y Conducta* se podrán utilizar los siguientes canales:
  - ✓ Correo electrónico interno o externo.
  - ✓ Llamada telefónica.
  - ✓ Intranet conforme la política de gestión de riesgo operacional.
  - ✓ De forma presencial o virtual.

## 7.1. Acciones que pueden constituir faltas de conductas, fraudes, y violaciones que deben ser reportadas:

La lista no es taxativa y no limita la existencia de cualquier otra conducta fraudulenta, deshonesta o que vaya en contravía de los intereses de FAMA.

### 7.1.1. Malversación de activos

- i. Tomar dinero o **utilizar** activos institucionales de forma indebida o sin autorización.
- ii. Desviar fondos para el beneficio personal o de un tercero.
- iii. Obtener dinero de FAMA por el engaño o poca honra, mediante una declaración de gasto ficticio.
- iv. Obtener un beneficio, ayuda o contribución de un proveedor, cliente o trabajador, mediante engaño o callando total o parcialmente la verdad.
- v. Falsificar o alterar firmas, algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero.
- vi. Comprar, con recursos de FAMA, bienes o servicios para el uso personal o de un tercero.
- vii. Sustraer o utilizar abusivamente los activos de FAMA para beneficio personal o de un tercero, como bienes, equipos, muebles, inventarios, inversiones, entre otros.
- viii. Realizar pagos dobles, no autorizados o incurrir en gastos que no estén soportados con documentos correspondientes.
- ix. Manipulación indebida de excedentes de tesorería para el beneficio propio o de un tercero.
- x. Manejo o uso inadecuado de los activos de información de FAMA para el beneficio personal o de un tercero. Se incluyen, pero no se limitan a la existencia de otros, los siguientes:
  - a. Activos digitales de información: información que reside o se transmite mediante elementos de TI (Tecnologías de la información).
  - b. Elementos de TI: estaciones de trabajo, sistemas operativos, dispositivos móviles, impresoras, software, sistemas de información, medios de almacenamiento, servidores, redes, correo electrónico, entre otros.
  - c. Activos de información en otros medios físicos y/o electrónicos: información que reside en otros medios diferentes a la digital, tales como expedientes de clientes, legajos contables, documentos del marco normativo institucional.

### 7.1.2. Fraude Financiero o Contable

- i. Alterar, manipular, omitir o registrar inapropiadamente la **información financiera o contable**<sup>3</sup> para reflejar una situación desempeño o resultado que no corresponde con la realidad y que permita o induzca a tomar decisiones equivocadas por parte

---

<sup>3</sup> Avalúo de activos, estudios actuariales, entre otros que no corresponda con su representación fiel y establecida en el nuevo marco contable.

de los usuarios principales de esta información con el fin de lograr un beneficio propio o de terceros.

### **7.1.3. Corrupción**

- i. Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona.
- ii. Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona
- iii. Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia.
- iv. Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política con el propósito de obtener una ventaja comercial.
- v. Desviar dinero que tengan un objeto social o de patrocinio para el beneficio personal.
- vi. Alterar ilícitamente un procedimiento contractual en un proceso de solicitud pública, privada o especial.
- vii. Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de FAMA.

### **7.1.4. Lavado de Activos**

- i. Legitimar ingresos provenientes de actos ilegales y/o a través de transacciones ficticias.
- ii. Favorecer a un tercero en su intención de legitimar ingresos provenientes de acciones ilegales.
- iii. Adquirir, aceptar o administrar dentro de FAMA bienes o dinero sabiendo, o que, por razón de su cargo, esté obligado a saber, que los mismos son producto, proceden o se originan de la comisión de un delito.
- iv. Realizar transacciones ficticias y/o sin la presencia física del cliente.
- v. Transacciones inusuales de acuerdo con lo establecido en el Sistema de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento a la proliferación (SPLA/FT/FP).

### **7.1.5. Cibercrimen**

- i. Vender, ofrecer, divulgar o utilizar impropiaamente los secretos estratégicos, comerciales y de negocio de FAMA, incluyendo información propia, confidencial u otra propiedad intelectual.
- ii. Alterar, borrar o inutilizar, registros informáticos programas del computador o software adquiridos o desarrollados por FAMA.
- iii. Copiar, reproducir o distribuir sin autorización programas de computador o software.

- iv. Obtener, por el medio que fuere, un secreto comercial sin la autorización de FAMA o su usuario autorizado.

## VIII. COMISIÓN DE PERSONAL

### 8.1. De los integrantes y sus roles

- 8.1.1. La comisión de personal se constituye con el propósito de brindar cobertura a todos los aspectos que requieran especial atención tales como violaciones al Código de Ética y Conducta, fraude interno, y otros aspectos que no estén contemplados en los códigos, políticas, normas y reglamentos FAMA.
- 8.1.2. La Comisión de Personal, estará liderada por la Gerencia de Gestión Humana y Administración. Tendrán participación en todos los casos, el Gerente General y Gerente de Finanzas y Operaciones y Gerente de Riesgos, los gerentes de área participarán de acuerdo al tema a tratar, por ejemplo, si el tema es relacionado a excepción a la Política de Crédito, participa adicionalmente el Gerente de Crédito y Cobranza, Gerente de Negocios, y el Gerente del área donde está ubicado el trabajador, si la excepción es a la política de vacaciones participa el Gerente del área donde está ubicado el trabajador.
- 8.1.3. Asimismo, se podrá consultar e invitar al Gerente de Cumplimiento, Auditor Interno, jefes de área, así como otros miembros de la Institución y asesores legales si el tema a tratar lo requiere.
- 8.1.4. La Comisión, podrá dar intervención a cualquier funcionario, cuando se considere conveniente por la naturaleza de los asuntos a tratar.

### 8.2. De las funciones y facultades

- 8.2.1. La Gerencia de Gestión Humana y Administración es la instancia administrativa facultada para interpretar las disposiciones del **Código de Ética y Conducta** y **Reglamento Interno de Trabajo**, quien podrá apoyarse de la Comisión de personal.
- 8.2.2. Atender las consultas, reporte de violaciones al código de ética y conducta, reporte de fraude interno, solicitudes especiales y reclamos laborales.

### 8.3. Atención de solicitudes y respuesta

- 8.3.1. Toda solicitud del trabajador que requiera ser atendida por la comisión de personal, debe realizarse por escrito, o correo electrónico dirigido al Gerente de Gestión Humana y Administración, con copia al jefe inmediato (cuando aplique). El resultado será informado a los involucrados mediante correo electrónico o por cualquier medio escrito.

### 8.4. De la confidencialidad y conflicto de interés

- 8.4.1. Los miembros e invitados deberán mantener la más absoluta confidencialidad sobre la información relativa a todos y cada uno de los casos analizados en la comisión.
- 8.4.2. Cuando algún miembro de la comisión tuviere interés personal o conflicto de interés sobre algún asunto que sea abordado en el seno de este, debe abstenerse de conocer el caso, no estar presente durante la discusión, ni incidir en el tema relacionado.

## IX. INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

1. Toda falta o incumplimiento al Código de Ética y Conducta será sancionado según su gradualidad conforme el régimen disciplinario establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones penales correspondientes.
2. Todo llamado de atención verbal debe ser documentado a través de correo electrónico que el jefe inmediato debe enviar a la Gerencia de Gestión Humana y Administración con copia al jefe y Oficial de Compensación y Beneficio), el cual se archivará en el expediente del trabajador.

### 9.1. Las sanciones o medidas disciplinarias según su gradualidad son

- 9.1.1. **Amonestación verbal y en privado:** todo llamado de atención verbal debe ser informado por escrito **a través de correo electrónico**, dirigido **al área de Compensación de Beneficios, con copia a la Gerencia de Gestión Humana y Administración** de acuerdo con lo contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo en el artículo 83, clasificadas como faltas leves. La acumulación de tres faltas leves en el período de un mes se convierte en una falta grave.

El objetivo de reportar los llamados de atención verbales a Gestión Humana es para poder llevar un control de estos. Si un jefe responde en algún informe diciendo que ha hecho un llamado de atención verbal a alguien, debe asegurarse que exista la evidencia en Gestión Humana de lo contrario, el jefe será amonestado con un llamado de atención por escrito.

- 9.1.2. **Amonestación por escrito con copia al expediente:** aplica para las faltas graves contempladas en el artículo 84 del Reglamento Interno de Trabajo. Ver anexo 2 modelo a utilizar para **amonestaciones** por escrito.

- 9.1.3. **Amonestación por escrito con suspensión de trabajo de uno a siete días sin goce de salario:** aplica para las faltas graves contempladas en el artículo 85 del Reglamento Interno de Trabajo.

- 9.1.4. **Cancelación de contrato de trabajo por causa justa:** aplica para las faltas muy graves contempladas en el artículo 86 del Reglamento Interno de Trabajo.

- 9.1.5. Todo llamado de atención que sea reportado a Gestión Humana por medio de correo electrónico o por escrito debe quedar en el expediente del trabajador y como mínimo de contener la siguiente información:

- ✓ Nombres, apellidos, cargo y número de empleado de la persona a quien se le realiza el llamado de atención.
- ✓ Falta cometida
- ✓ Fecha de la falta cometida y fecha de cuando se detectó la misma
- ✓ Tipo de amonestación aplicada conforme lo establecido en el Reglamento Interno del Trabajo.
- ✓ Indicar cuando la falta haya sido identificada por medio de un informe, evaluación o supervisión (sí aplica).
- ✓ Nombres, apellidos y cargo de la persona que realiza el llamado de atención

**X. ANEXOS****Anexo 1: Esquela de confirmación de lectura****Esquela de confirmación de lectura  
Código de Ética y Conducta**Yo: \_\_\_\_\_  
(Nombre completo)

Código de trabajador: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Hago constar que he leído y analizado claramente la versión # \_\_\_\_ del Código de Ética y Conducta. Comprendo en todos los términos su contenido, los cuales admito como norma interna en el ejercicio de la actividad profesional que desempeño en esta Institución. Enterado de las responsabilidades que conlleva el incumplimiento de este, me comprometo a realizar mis acciones, bajo estos lineamientos de conducta.

Asimismo, como miembro de una Institución de microfinanzas regulada por la Comisión Nacional de Microfinanzas (CONAMI) y con el fin de optimizar los procesos y velar por los activos de FAMA, me obligo a reportar inmediatamente que tenga noticia cualquier evento de riesgo o violación al Código de Ética y Conducta por medio de los canales e instancias definidos en los manuales correspondientes, los cuales incluyen hechos sobre conflictos de interés, casos de discriminación, violaciones a las gestiones de cobranza responsable (en los puestos que aplique), actividades ilegales, debilidades de control interno, fraudes internos o externos, incumplimiento a regulaciones laborales, debilidades en los sistemas informáticos, violaciones a las normas internas y de la CONAMI, entre otros. Además de informar al Administrador de PLA/FT/FP sobre operaciones sospechosas de lavado de activos, conforme lo establecido en las políticas de FAMA

También, consciente de las nuevas medidas de higiene y seguridad laboral, me comprometo a cumplir en todo momento con las indicaciones e instrucciones que sean emitidas para disminuir la probabilidad de contagio de enfermedades virales.

Si por cualquier motivo incumplo, acepto la responsabilidad por cada uno de mis actos y sus posibles consecuencias, dejando a criterio de FAMA aplicar las sanciones y acciones legales, civiles o penales que correspondan.

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma según cédula<sup>4</sup>: \_\_\_\_\_

□-----

1. El trabajador debe plasmar su firma en físico o electrónico (captura la imagen de su firma y la pega en el documento, en la sección "Firma según cédula"). Las esquelas se deben escanear o fotografiar para enviarse en un correo consolidado por área o sucursal, dirigido a Gestión Humana y Administración.

**Anexo 2. Memorandum para llamado de atención.****Memorándum para llamado de atención<sup>5</sup>**

Ciudad, día, mes y año

Nombre y apellido (del trabajador amonestado)

Cargo

N° de empleado

**Cuerpo del memorándum**

Por medio del presente, le comunico que se procede a realizar ***(indicar el tipo de amonestación que será aplicada, conforme lo establecido en el reglamento interno del trabajo)***, debido a que ***(indicar el motivo o falta cometida)***. ***(cuando aplique detallar si la falta fue detectada por medio de un informe o evaluación), detallar la fecha de la falta y la fecha cuando se identificó.***

Lo anterior consta en el reglamento interno del trabajo:

- ***Citar el capítulo y artículo del reglamento interno del trabajo, relacionado con las obligaciones y prohibiciones que el trabajador ha incumplido***
- ***Citar el capítulo y artículo del reglamento interno del trabajo, relacionado con la amonestación a ser aplicada***

Sin más que referir, firma el presente:

Nombre, apellido y cargo de la persona que realiza la amonestación

CC. al expediente del trabajador

---

<sup>5</sup> Para las amonestaciones verbales, basta con enviar un correo con la información contenida en el cuerpo del memorándum.