

CODIGO DE CONDUCTA DEL GRUPO CAJAMAR

RRHH/RSC



SUMARIO:

1. INTRODUCCION
2. SEÑAS DE IDENTIDAD DE CAJAMAR
3. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES
4. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LOS EMPLEADOS
5. COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS
6. ÁMBITO DE APLICACIÓN
7. VIGENCIA, SEGUIMIENTO, E INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO
8. NORMATIVA APLICABLE

1. INTRODUCCION

1.1. La misión de CAJAMAR es la de *contribuir con soluciones financieras al desarrollo económico y social del entorno en el que ejerce su actividad, destacando como valores fundamentales para la consecución de sus objetivos su vinculación con los sistemas productivos locales, el desarrollo sostenible, el equilibrio socioeconómico y la protección del medio ambiente.*

1.2. CAJAMAR, de acuerdo con su Misión y su Sistema Ético, destacará y fomentará los principios, valores y pautas de comportamiento que se derivan de los siguientes condicionantes, y que son propios de su naturaleza:

- *Entidad de economía social*, en cuanto empresa de naturaleza cooperativa.

- *Entidad de base societaria*, en cuanto empresa con una amplia base social.

- *Entidad fundacional*, en cuanto empresa de capitalización continua de sus beneficios.

- *Entidad de apoyo a la economía real*, en cuanto empresa especialmente comprometida con los distintos sectores productivos.

- *Entidad de desarrollo local*, en cuanto empresa que apoya fundamentalmente a la economía familiar y a la pequeña y mediana empresa.

1.3. El Código de Conducta de CAJAMAR, basado en los valores fundamentales de respeto a la persona, de desarrollo personal y profesional, de gestión activa de la diversidad, de igualdad de oportunidades, de objetividad profesional y de protección de los derechos esenciales, pretende ser un instrumento de referencia en el ámbito de los principios y valores de naturaleza ética que son inherentes a la propia actividad de las entidades financieras, y, en concreto, de CAJAMAR.

1.4. El Código de Conducta de CAJAMAR pretende crear un marco estable y comprometido de relaciones humanas y laborales en el seno de la organización, en el que la confianza de los empleados se base sistemáticamente en el propio compromiso adquirido por éstos.

1.5. En concreto, este Código, enmarcado en el ámbito de la *responsabilidad social corporativa* de CAJAMAR, se define sobre el principio de que la reputación corporativa se basa en la confianza, siendo ésta el resultado inequívoco del compromiso de los miembros en todos los ámbitos de actuación.

2. SEÑAS DE IDENTIDAD DE CAJAMAR

2.1. Atendiendo a su naturaleza, experiencia y vocación, Cajamar pretende ser reconocida como una Entidad cercana, socialmente responsable, respetuosa con los principios y valores éticos de la sociedad a la que pertenece, y comprometida con el entorno social y económico con el que interactúa.

2.2. Pretende ser reconocida como una Entidad accesible y abierta a todos, tolerante y respetuosa con la diversidad de las personas en todos sus ámbitos, y responsable en sus desempeños económico, social y ambiental.

2.3. Pretende, igualmente, ser reconocida como una Entidad solvente desde el punto de vista económico y ético, merecedora de la confianza de sus empleados, clientes y proveedores, así como de las instituciones y autoridades públicas y de la sociedad en su conjunto.

2.4. La eficiencia, entendida como la mejor asignación de los recursos utilizados, unida a la profesionalidad de sus empleados, a los procesos de mejora continua y a su capacidad de innovación, serán los pilares esenciales que a la sociedad presta la Entidad en el ámbito de su actividad financiera.

3. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES

3.1. CAJAMAR pretende que los siguientes principios éticos inspiren las relaciones entre los empleados de la Organización con respecto a sus socios, clientes y proveedores, y contribuyan igualmente a consolidar las señas de identidad anteriormente enunciadas.

PRINCIPIO DE RESPETO A LA DIGNIDAD DE LA PERSONA Y A SUS DERECHOS ESENCIALES

3.2. Las personas son el fin último de CAJAMAR. El respeto a la dignidad de la persona y a sus derechos esenciales, necesariamente, pasa por compatibilizar activamente la garantía de igualdad de derechos y oportunidades con la gestión de la diversidad.

3.3. Las relaciones de trabajo deberán estar basadas en el respeto mutuo, evitando todo tipo de intercambio verbal o de conducta que suponga una injerencia irracional en el trabajo, o contribuya a crear un entorno laboral intimidatorio. Igualmente, se evitará cualquier tipo de discriminación, humillación o acoso.

PRINCIPIOS DE LEGALIDAD Y LEALTAD

3.4. Todas las actividades imputables a CAJAMAR deberán realizarse conforme a la normativa vigente. Es obligación de todo miembro de la Entidad poner en conocimiento del órgano competente de la misma cualquier irregularidad o ilegalidad de las que tenga conocimiento, teniendo plena garantía de que no se adoptarán represalias ni medidas coercitivas contra él por este motivo.

3.5. Las actuaciones en el seno de CAJAMAR se ajustarán en todo momento a los principios de lealtad y buena fe, tanto en el ámbito contractual como en el ámbito relacional.

PRINCIPIO DE CONFIDENCIALIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.6. CAJAMAR se compromete a respetar y a hacer respetar los requisitos legales de privacidad de la información. Este principio obliga a tratar toda la información relativa a los clientes, socios, empleados y proveedores con absoluta reserva, estando dicha información restringida a aquellos empleados que legítimamente necesiten hacer uso de la misma en el desempeño de sus funciones.

PRINCIPIO DE EFICIENCIA

3.7. CAJAMAR procurará atender y solucionar las peticiones de los clientes en el menor tiempo posible, utilizando y asignando los recursos apropiados, sin generar retrasos o trabas administrativas innecesarios que pudieran hacer más gravosas las operaciones.

PRINCIPIO DE TRANSPARENCIA

3.8. El cliente tiene el derecho a conocer qué tipo de información sobre su persona posee CAJAMAR, y quién y en qué términos puede acceder a ella. CAJAMAR se asegurará de que toda la información que se le facilite al cliente sea exhaustiva, rigurosa, exacta y redactada de una forma clara y precisa.

PRINCIPIO DE OBJETIVIDAD Y RESPONSABILIDAD

3.9. La objetividad y ecuanimidad en las decisiones adoptadas por los empleados de CAJAMAR es requisito imprescindible para el ejercicio de su responsabilidad en el desempeño de sus funciones.

3.10. Las actividades realizadas en CAJAMAR por sus empleados se harán especialmente de forma responsable en el ámbito del manejo y utilización de datos personales, teniendo en cuenta que el trabajo en equipo no extingue, sino que amplía, la responsabilidad individual.

PRINCIPIO DE SEGURIDAD

3.11. El acceso al sistema informático de CAJAMAR, a los procesos y a los datos sobre sus clientes estará restringido a personas autorizadas para ello en el desempeño de sus funciones.

3.12. Igualmente todas las actuaciones y operaciones que se lleven a cabo en nombre de CAJAMAR se documentarán de forma oportuna y ordenada, debiéndose archivar los documentos en los lugares apropiados en orden a salvaguardar la seguridad documental.

PRINCIPIO DE CALIDAD

3.13. La reputación de CAJAMAR se fundamenta esencialmente en la confianza de sus clientes, por lo que la Organización y sus profesionales se comprometen a ofrecerles unos servicios profesionales de máxima calidad.

3.14. A tal efecto, CAJAMAR y sus empleados se comprometen a conocer, defender y solucionar de manera eficaz, eficiente, adecuada y oportuna las necesidades e intereses de sus clientes y colaboradores en el desempeño de su actividad.

4. COMPROMISO DE LA EMPRESA CON LOS EMPLEADOS

4.1. Con objeto de que pueda establecerse un marco estable que permita a los miembros de la Organización ejercer su responsabilidad, CAJAMAR adquiere igualmente una serie de compromisos de carácter ético y programático.

DERECHOS HUMANOS

4.2. En el ámbito de sus funciones, CAJAMAR velará de forma activa por el respeto de los derechos esenciales de los empleados, actuando de forma decidida contra cualquier forma de discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, ideología política o confesión religiosa.

4.3. CAJAMAR se compromete a crear un Comité de Derechos Esenciales que interpretará el presente Código, y al que podrá dirigirse en primera instancia todo miembro de la organización con objeto de dirimir cualquier conflicto relacionado con los contenidos del mismo.

4.4. Igualmente, será el Comité de Derechos Esenciales el que asuma la función de *cumplimiento* del presente Código.

4.5. CAJAMAR respetará la libertad sindical y el derecho de asociación de sus empleados.

4.6. CAJAMAR se compromete a resguardar celosamente la información confidencial de sus empleados, tanto desde el punto de vista externo como desde el punto de vista interno, garantizando la privacidad de sus datos personales.

4.7. CAJAMAR velará por que no se produzcan abusos de poder o autoridad en el ámbito de sus relaciones jerárquicas, entendiendo que éstas deben ser respetuosas y estar basadas en el principio de lealtad.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

4.8. CAJAMAR se compromete a implementar una política activa y preventiva en materia de salud y seguridad en el trabajo, respetando escrupulosamente la legislación vigente en este ámbito y apoyando a los Comités de Seguridad y Salud.

CONTRATACIÓN DE PERSONAL, PROMOCIÓN, RETRIBUCIÓN Y ESTABILIDAD EN EL EMPLEO

4.9. CAJAMAR se compromete a que los procesos de selección de los empleados sean rigurosos, transparentes y objetivos, atendiendo exclusivamente a las capacidades y a los méritos profesionales, académicos y personales de los candidatos, así como a las necesidades específicas o perfiles requeridos de los puestos de trabajo a cubrir.

4.10. CAJAMAR garantizará la más absoluta confidencialidad y reserva en el proceso de selección, especialmente en lo relativo a la información disponible, de carácter personal, de los candidatos.

4.11. Todos los empleados de CAJAMAR mantendrán un contrato de trabajo acorde con la normativa vigente y con las funciones laborales encomendadas a los mismos.

4.12. CAJAMAR se compromete a promocionar a sus empleados en el seno de la organización atendiendo exclusivamente a sus méritos y valía profesional, desarrollando carreras profesionales que se ajusten a sus perfiles y funciones.

4.13. CAJAMAR se compromete a adoptar activamente medidas genéricas y específicas de retención del talento.

4.14. CAJAMAR se compromete a establecer mecanismos de compensación y retribución laboral de la forma más objetiva, justa y equitativa posible, dejando clara constancia a sus empleados tanto de los objetivos que les son fijados como del método de fijación utilizado. Dichos objetivos y método, igualmente, deberán ser establecidos de la forma más objetiva, justa y equitativa posible.

4.15. CAJAMAR se compromete a implementar políticas dirigidas a la estabilidad y a la mejora de la calidad en el empleo.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y LA VIDA FAMILIAR

4.16. CAJAMAR se compromete a implementar mecanismos e instrumentos de conciliación entre la vida laboral y la vida familiar o personal.

4.17. CAJAMAR se compromete a respetar cualquier actividad no profesional de sus empleados, siempre que no interfiera en el desempeño ordinario de su actividad profesional.

4.18. CAJAMAR se compromete, en función de sus posibilidades y necesidades de servicio, a fijar destinos para sus empleados próximos a su domicilio habitual.

GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

4.19. CAJAMAR se compromete a implementar políticas activas de inclusión y de gestión de la diversidad entre sus empleados.

CLIMA LABORAL

4.20. CAJAMAR velará por que en su seno se dé un clima laboral que propicie la innovación, la creatividad y la realización personal. El clima laboral se fundamentará esencialmente en el respecto a la dignidad de las personas y sus derechos esenciales.

COMUNICACIÓN INTERNA

4.21. CAJAMAR implementará instrumentos, mecanismos y canales de comunicación interna que permitan la difusión de la información corporativa entre sus empleados.

FORMACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

4.22. CAJAMAR proporcionará a todos sus empleados la formación y los recursos necesarios y adecuados para el desempeño de su actividad profesional, favoreciendo la igualdad de oportunidades y el desarrollo de sus carreras profesionales.

4.23. CAJAMAR propiciará el trabajo en equipo como instrumento capital para la realización personal, la mejora de los procesos y el incremento del valor de sus productos y servicios.

4.24. En la medida de sus posibilidades, CAJAMAR se compromete a implementar políticas activas de *gestión del conocimiento*, aspirando a que las capacidades de los empleados sean adecuadas para el desempeño de las funciones inherentes al puesto de trabajo.

4.25. En este sentido, CAJAMAR se compromete a una gestión activa de los *activos intangibles*, especialmente los relacionados con el conocimiento, la organización y la información, considerándolos como las principales ventajas competitivas y los principales elementos diferenciadores de la Organización con respecto a sus competidores.

CUMPLIMIENTO Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO

4.26. CAJAMAR se compromete a respetar y a hacer respetar en su ámbito de aplicación lo establecido en el presente Código.

4.27. Igualmente, CAJAMAR se compromete a difundir de forma efectiva el presente Código de Conducta, especialmente entre las personas a quien va dirigido expresamente.

5. COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

CONOCIMIENTO DEL SISTEMA ÉTICO

5.1. Los empleados de CAJAMAR se comprometen a conocer, asumir y aplicar los principios y valores del presente Código de Conducta, así como los principios y valores del Sistema Ético del que forma parte de forma inseparable.

CONDUCTA PERSONAL Y CONFLICTO DE INTERESES

5.2. Los empleados deberán poner en conocimiento de CAJAMAR cualquier conflicto de intereses que se les presente, así como los que eventualmente se les pueda presentar en el futuro como resultado de circunstancias actuales conocidas.

5.3. Los empleados no podrán utilizar información de CAJAMAR en beneficio propio, absteniéndose de asumir funciones profesionales en el seno de la Entidad que puedan verse afectadas, directa o indirectamente, por sus intereses personales o familiares, o que no puedan desempeñar con objetividad.

5.4. Los empleados que tengan acceso a información privilegiada de CAJAMAR deberán abstenerse de aprovecharla en beneficio propio.

5.5. Los empleados no podrán ejercer su influencia sobre CAJAMAR con objeto de obtener para sí o para terceros, con los que tengan algún vínculo, productos y servicios en situaciones inusualmente ventajosas.

5.6. Los empleados se abstendrán de realizar acciones competitivas con las actividades empresariales que desarrolla CAJAMAR.

5.7. De igual modo, los empleados se abstendrán de dar o recibir regalos, prebendas o comisiones, así como cualquier tipo de compensación económica derivada de su actividad en CAJAMAR o su pertenencia a la misma. Además, se comprometen a difundir entre proveedores y clientes este principio cuando sea oportuno.

5.8. Como excepción de lo establecido en el artículo anterior, sólo se aceptarán regalos de carácter promocional o de cortesía, siempre que su valor no sea económicamente relevante.

5.9. Los empleados de CAJAMAR, previa comunicación a la Entidad, podrán llevar a cabo otras actividades profesionales distintas a las realizadas en la Entidad, siempre que no interfieran en su horario laboral y no supongan, directa o indirectamente, el desarrollo o prestación de servicios para empresas competidoras. No obstante, los miembros del Grupo Directivo deberán solicitar autorización expresa a la Entidad para poder simultanear dichas actividades.

5.10. La actividad profesional realizada por los empleados fuera de CAJAMAR no deberá suponer una merma en su rendimiento laboral; ni podrá alterar, salvo autorización de la Entidad, los límites ni la flexibilidad del horario establecidos por la misma.

5.11. CAJAMAR reconoce el derecho esencial de los empleados a participar en actividades políticas. No obstante, éstos se asegurarán de que dicha actividad se realice fuera del horario laboral y sin que afecte

directa o indirectamente a su desempeño profesional. En todo caso, pondrán los medios y se asegurarán de que no exista ambigüedad alguna en cuanto a la no vinculación de CAJAMAR con dicha actividad. Además, su participación no podrá afectar a la autonomía e independencia en el desempeño de sus funciones en el seno de la Entidad. No obstante lo dicho, con objeto de salvaguardar la objetividad y neutralidad de la Entidad ante la sociedad, cualquier aceptación de cargo político deberá ponerse en conocimiento del Comité de Derechos Esenciales que valorará la existencia de incompatibilidades o restricciones.

5.12. Los empleados, salvo por autorización de CAJAMAR o por circunstancias relacionadas con actuaciones institucionales propias de su función, se abstendrán de intervenir en los medios de comunicación utilizando el nombre o los signos distintivos de CAJAMAR.

5.13. Considerando que el empleado es la imagen de CAJAMAR durante el desempeño de su actividad, deberá cuidar debidamente de su indumentaria, de su aspecto físico y de su aseo personal. De igual modo, fuera del horario de trabajo, las actividades que realicen no deberán suponer el menoscabo de la imagen de la Entidad.

5.14. Los empleados de CAJAMAR, durante el desempeño de sus funciones, se abstendrán de consumir sustancias psicotrópicas que puedan alterar su rendimiento o perjudicar el clima laboral.

RELACIÓN CON LOS CLIENTES

5.15. El cliente es el destinatario fundamental de la actividad de CAJAMAR, por lo que sus empleados deberán procurar que las relaciones con el mismo sean respetuosas, cordiales, equitativas, fiables, estables y duraderas.

5.16. En el ámbito de sus funciones, los empleados de CAJAMAR tienen la obligación de velar por los intereses de los clientes como si fueran propios. De igual modo, tendrán el deber de informarles y asesorarles, procurándoles una información profesional, objetiva, efectiva, oportuna, correcta y veraz, que refleje fielmente los derechos y obligaciones que comporta toda relación contractual en la que esté implicada de forma directa o indirecta la Entidad.

5.17. Los empleados están obligados a dar a conocer a los clientes de CAJAMAR los riesgos en que incurren con la contratación de cualquier producto o servicio. De igual modo, por encima de todo interés comercial, deberá ofertarles aquellos productos y servicios que se adecuen realmente

a sus necesidades o preferencias.

5.18. En especial, los empleados, en el ámbito de su actividad comercial, están obligados a comunicar a los clientes las características más relevantes de los productos y servicios que ofrece la Entidad, así como el tipo de interés efectivo y las comisiones que se les aplicará. En el caso de aquellos productos y servicios en los que CAJAMAR actúe exclusivamente como mediadora, se deberá informar oportunamente al cliente de la entidad principal con la que está contratando.

5.19. Los empleados de CAJAMAR están obligados a tratar con los clientes de manera respetuosa, sin discriminación por razón de edad, sexo, raza, ideología, religión o situación patrimonial, así como a facilitarle toda la información privativa que requieran de una manera clara, precisa y comprensible sobre operaciones o servicios solicitados. Las operaciones serán debidamente contabilizadas y formalizadas de acuerdo con la legislación vigente y los procedimientos establecidos por la Entidad.

5.20. Los empleados deberán poner oportunamente en conocimiento de los responsables de CAJAMAR cualquier deficiencia del servicio que se les dispensa a los clientes con objeto de que la Entidad pueda implementar procesos de mejora continua en las relaciones con sus clientes.

5.21. La comunicación comercial formal o informal realizada por los empleados de CAJAMAR deberá ser veraz, absteniéndose de utilizar publicidad engañosa o argumentos comerciales ambiguos.

RELACIÓN CON SOCIOS

5.22. Los empleados de CAJAMAR tienen la obligación de dar información veraz y oportuna a los socios de sus derechos y obligaciones más relevantes. Además, les deberán proporcionar, cuando les sea requerida, una copia del Código de Buen Gobierno Corporativo adoptado voluntariamente por la entidad, así como una copia de sus Estatutos.

5.23. Lo establecido genéricamente en el presente Código con respecto a la relación de los empleados con los clientes se extenderá igualmente a las relaciones con los socios.

RELACIÓN CON PROVEEDORES

5.24. Los empleados de CAJAMAR, en el ámbito de sus funciones, se abstendrán de participar en cualquier contrato con proveedores de dudosa reputación. Además, se deberán asegurar, exigiendo las acreditaciones oportunas, de que los proveedores no utilizan mano de obra infantil ni mano de obra irregular en sus procesos productivos.

5.25. Los empleados con capacidad de decisión en el ámbito de la selección de proveedores deberán permitir y propiciar la concurrencia de ofertas y valorar las más interesantes para la Entidad con objetividad y transparencia.

5.26. Se deberá garantizar que en la asignación de un contrato a un proveedor no estarán implicados intereses personales o familiares de los empleados involucrados en la decisión. Se establecerán los mecanismos adecuados para asegurar la transparencia y la ausencia de arbitrariedad en las decisiones adoptadas en este ámbito.

EQUIPO HUMANO, RECURSOS Y MEDIOS

5.27. Atendiendo al mencionado compromiso de la Entidad en este ámbito, el proceso de selección de personal será lo más riguroso y objetivo posible, atendiendo exclusivamente a los méritos profesionales, académicos y personales de los candidatos y a las necesidades específicas de CAJAMAR. Las personas que lleven a cabo el proceso de selección en la Entidad no se dejarán influir por factores externos que pudiera condicionar la licitud de dicho proceso.

5.28. Los empleados de CAJAMAR tienen el deber de colaboración entre ellos y con los órganos de dirección, control y supervisión, así como la obligación de incentivar la buena comunicación entre los mismos, fomentando el trabajo en equipo y la delegación de tareas y funciones cuando no se tengan los suficientes recursos o conocimientos.

5.29. La utilización de los recursos de CAJAMAR por parte de los empleados, tanto los de naturaleza material como intangible, se realizará sólo y exclusivamente con fines profesionales. De igual modo, deberán utilizarse de la manera más adecuada y segura posible, procurando su cuidado y protegiéndolos activamente del mal uso, o del uso inadecuado. Dichos recursos serán devueltos a la entidad una vez finalizada la relación laboral con CAJAMAR.

5.30. Además, el uso de los recursos de CAJAMAR deberá hacerse atendiendo a los protocolos establecidos por la Entidad en términos de impacto ambiental.

5.31. En este sentido, los empleados están obligados a contribuir al cumplimiento de los compromisos medioambientales adquiridos por CAJAMAR, voluntaria o legalmente establecidos, a través del ahorro y optimización de los recursos, utilizando los mecanismos de reciclaje y reutilización que la Entidad tiene habilitados a tal efecto.

5.32. Los gastos realizados por los empleados por cuenta de CAJAMAR deberán ajustarse a los principios de eficiencia, necesidad, oportunidad y austeridad.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

5.33. Los empleados se comprometen activamente a respetar y aplicar la normativa relativa a seguridad y salud en el trabajo, exigiendo a la Entidad los recursos necesarios para tal fin.

5.34. Los empleados se comprometen a conocer y a respetar la normativa y protocolos de seguridad establecidos por la Entidad ante eventuales actos delictivos cometidos contra la misma.

COMPROMISO DE AUTOFORMACIÓN

5.35. Teniendo en cuenta los cambios continuos que se producen en los mercados, así como el aumento de la competitividad y de la calidad exigida por los clientes, los empleados de CAJAMAR seguirán un proceso continuo de actualización y reciclaje de los conocimientos profesionales en aras de lograr una mayor efectividad y calidad en los procesos y productos propios de su profesión. De la misma manera se adoptarán las medidas y recursos necesarios para realizar de manera eficiente y rápida su actividad profesional.

COMPROMISO DE CONFIDENCIALIDAD

5.36. Los empleados deben ser conscientes de que la confidencialidad en las relaciones con nuestros clientes, socios y proveedores es uno de los pilares fundamentales para conseguir su confianza.

5.37. Los empleados están obligados a mantener en secreto la información privativa de la Entidad, así como la información de sus clientes, socios y empleados. Dicha información podrá ser utilizada con fines exclusivamente profesionales en el seno de la Entidad, no pudiendo ser facilitada a terceros salvo requerimiento legal o judicial.

5.38. La confidencialidad y el secreto profesional persistirán una vez finalizada la relación laboral de los empleados con CAJAMAR.

5.39. Los empleados deberán conocer y aplicar en el desempeño de sus funciones la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

5.40. Los empleados, en el ejercicio de sus funciones, están obligados a conocer y a aplicar los procedimientos y protocolos establecidos por la Entidad en materia de archivo y preservación de documentos.

5.41. Los empleados se comprometen a destruir e invalidar de manera efectiva aquellos documentos que contengan información relevante o personal y que no requieran ser archivados, asegurándose de que no quedarán rastros identificativos de la información que contenían.

CONTRATACIÓN Y USO DE LOS SIGNOS IDENTIFICATIVOS DE LA ENTIDAD

5.42. Los empleados se abstendrán de adquirir compromisos o de establecer relaciones contractuales en nombre de la Entidad sin tener poder o autorización para ello, especialmente cuando puedan implicar algún quebranto para la misma de forma directa o subsidiaria.

5.43. Los empleados no podrán utilizar la imagen, la marca o los signos distintivos de CAJAMAR para usos distintos a los derivados de su actividad en el seno de la misma.

5.44. La utilización de dichos signos identificativos deberá realizarse de acuerdo con las normas establecidas por CAJAMAR en esta materia.

MEJORA CONTINUA DEL SERVICIO

5.45. Los empleados deberán atender con respeto las quejas y

reclamaciones interpuestas por los clientes, facilitándoles los formularios y la documentación necesarios para realizarlas, así como información de sus derechos como consumidores y usuarios bancarios. En cualquier caso, se les comunicará que tienen a su disposición el preceptivo Servicio de Atención al Cliente de la Entidad a tal efecto.

5.46. En todo caso, las quejas y reclamaciones deberán ser entendidas como un instrumento de mejora continua de la calidad del servicio que proporciona a sus clientes la Entidad y sus empleados.

5.47. Los empleados deberán colaborar activamente con CAJAMAR en la implantación de mejoras tecnológicas, permitiendo que éstas se realicen de forma ordenada y con el menor número de incidencias posible.

5.48. En CAJAMAR la competencia deberá ser enfocada desde una perspectiva positiva y constructiva, en el sentido de que la misma será concebida como un desafío para la mejora y calidad de los servicios ofrecidos. No tendrá cabida, en consecuencia, la competencia mal entendida o desleal, tanto entre compañeros y oficinas de Cajamar como con respecto a otras entidades, especialmente en la captación de clientes.

CONDUCTA EN DEPENDENCIA JERÁRQUICA

5.49. Los empleados que dirijan o coordinen a otros empleados:

- Deberán orientar sus actuaciones en favor de su motivación, así como en favor del establecimiento de un clima laboral respetuoso y propicio para su desarrollo profesional.
- Deberán marcarles unos objetivos de la forma más clara y definida posible, de tal forma que permitan la autoevaluación personal.
- Deberán hacer evaluaciones periódicas, y de la forma más objetiva posible, de sus desempeños bajo un enfoque de mejora.
- Deberán recabar información sobre sus necesidades formativas con objeto de subvenir a sus necesidades en este ámbito.
- Deberán proporcionarles la información necesaria para el

desempeño eficiente de sus cometidos.

- Deberán velar por su seguridad en el desempeño de sus funciones.

MERCADOS DE VALORES

5.50. En relación con los mercados se hace una remisión al Reglamento Interno de Conducta específico del mercado de valores de las Cajas, Sociedades Cooperativas de Crédito, aprobado para Cajamar por el Consejo Rector con fecha 22 de Diciembre de 2004.

6. AMBITO DE APLICACIÓN

6.1. El Código de Conducta obliga a la Entidad y a todos sus empleados, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación funcional y territorial, así como a los empleados de las sociedades y empresas del Grupo: empleados, becarios, personas en prácticas, personas subcontratadas, y, en general, a todas aquellas personas que trabajan o prestan sus servicios dentro del grupo de empresas de CAJAMAR.

6.2. La Entidad, con carácter programático, y en la medida de su capacidad de prescripción, instará a las sociedades y empresas, cuya participación en el capital sea minoritaria, a implantar códigos de conducta inspirados en los principios del presente Código y en los de su Sistema Ético.

7. VIGENCIA, SEGUIMIENTO E INCUMPLIMIENTO DEL CODIGO

7.1. La aplicación e interpretación del presente Código ha de adecuarse a la realidad social en la que Cajamar desarrolla su actividad, estudiando y revisando continuamente su evolución.

7.2. En ningún caso, los profesionales ocultarán o consentirán hechos o situaciones que sean contrarias o infrinjan lo establecido en el ordenamiento jurídico o en el presente Código, teniendo el deber de comunicarlo al órgano correspondiente o al superior jerárquico.

7.3. El presente Código entrará en vigor una vez aprobado por el órgano correspondiente.

7.4. El incumplimiento de lo establecido en el presente Código conllevará, en su caso, la adopción de medidas disciplinarias, sin perjuicio de cualquier otra responsabilidad que se derive de dicho incumplimiento.

8. NORMATIVA APLICABLE

8.1. Estatuto de los Trabajadores.

8.2. Convenio Colectivo en vigor.

8.3. Acuerdos Laborales de Cajamar.

8.4. Estatutos de Cajamar.

8.5. Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, donde los artículos 38, 44, 78 y 86, establecen normas de conducta.

8.6. Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito

8.7. Ley 20/1990 Régimen fiscal de cooperativas.

8.8. Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito

8.9. Real Decreto 629/1993, de 3 de mayo, sobre normas de actuación en los mercados de valores y registros obligatorios.

8.10. Ley 2/1999 de 31 de Marzo, Ley de sociedades cooperativas andaluzas, (Cáp., secc, 3ª, Art. 140 a 146)

8.11. Ley 44/2002 22 de noviembre medidas de reforma del sistema financiero.

8.12. Política de Seguridad de la Información de Cajamar.

8.13. Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal y del Real Decreto 994/1999 de 11 de junio.