

CODIGO DE ETICA RADIM



RADIM

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| I. RAZÓN DE SER..... | 3 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| 2. OBJETIVO..... | 3 |
| 3. DEFINICIÓN..... | 4 |
| 4. REVISIÓN..... | 4 |
| 5. ALCANCE..... | 4 |
| II. DECLARACIÓN..... | 4 |
| III. LOS VALORES..... | 4 |
| IV. Los compromisos (Las conductas)..... | 4 |
| IV.1. a ENTRE SOCIOS DE RADIM Y OTRAS INSTITUCIONES DEL SECTOR..... | 4 |
| IV.1.b LOS SOCIOS DE RADIM SE COMPROMETEN ADEMÁS A..... | 5 |
| IV.2 CON LOS CLIENTES..... | 5 |
| IV.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL..... | 6 |
| IV.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO y EL PERSONAL DE RADIM CON LA RED..... | 7 |
| IV.5 CON LOS DONANTES..... | 7 |
| IV.6 CON LA SOCIEDAD..... | 7 |
| IV.7 CON LAS AUTORIDADES..... | 8 |
| V. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA RESOLVER ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA..... | 8 |
| VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS..... | 8 |

I. RAZÓN DE SER

1. INTRODUCCIÓN

La promoción del acceso al crédito de los sectores de menores ingresos es una de las estrategias básicas para la superación de la pobreza. Supone, además, una concepción muy especial de la pobreza: ésta no sólo es una situación determinada por el modo o la cuantía de los ingresos familiares. La pobreza es una condición estructural que dificulta el acceso y la incorporación a los medios institucionales establecidos, obstaculiza la visualización y el aprovechamiento de las oportunidades abiertas al resto de la sociedad y genera un modo de vida sometido a riesgos de todo tipo.

La construcción de capital (físico, productivo, humano, social) constituye un núcleo central de toda estrategia dirigida a superar esta condición estructural si se pretende abarcar la problemática con integralidad. Para ello, el crédito puede erigirse en un medio para la acumulación de recursos, en una oportunidad para la exploración de nuevas alternativas de vida, y en una palanca para el despliegue de la capacidad autónoma de las poblaciones en situación de pobreza.

Compartiendo estas convicciones, un grupo de organizaciones de diversas regiones del país se autoconvocaron para promover esta iniciativa: Conformar una red de instituciones autosustentables dedicadas a las microfinanzas y con predisposición a la asociatividad, que fomenten el desarrollo y la promoción humana con profesionalismo y transparencia, y respeto a sus asociados y a los destinatarios de los microcréditos.

RADIM se constituyó así como una entidad de segundo piso sin fines de lucro cuyo principal fin es el de unificar estrategias, articular programas y favorecer el fortalecimiento institucional de las organizaciones promotoras del Microcrédito.

Las instituciones firmantes comparten el compromiso de participar activamente con el desarrollo de una industria profesional y competitiva y con el crecimiento de sus clientes, sus familias y el mejoramiento de su calidad de vida. Para asegurar la adecuada provisión de los servicios financieros e impacten positivamente en los clientes y en la comunidad es que se ha propuesto el diseño, el consenso y la firma de un código ético.

Este documento es el resultado del trabajo de la Comisión Directiva, los socios adherentes y otros especialistas del sector y se han tomado como modelos, los códigos de asociaciones similares de otros países.

2. OBJETIVO

El objeto de esta Declaración de Valores y Principios es enunciar las reglas que inspirarán la conducta ética de los firmantes, a efectos de:

- a) Promover y mantener la confianza entre las entidades asociadas, las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, promoviendo y preservando la sostenibilidad de la industria en el largo plazo.
- b) Servir de guía para que las entidades asociadas desarrollen sus tareas con transparencia e impacto directo en la calidad del trabajo, en un clima de cordialidad con los otros actores y en la atención al cliente.

- c) Promover una conducta ética para prevenir situaciones que pudieran llevar a conflictos entre los firmantes, con las demás entidades financieras, el Estado, los clientes y la comunidad, o a generar un deterioro de la imagen del sector

3. DEFINICIÓN

Los Valores y Principios aquí contenidos constituyen el conjunto de lineamientos de conducta, al que las organizaciones firmantes y el staff de RADIM se adhieren libre y espontáneamente y se comprometen a su fiel cumplimiento.

4. REVISIÓN

Se propone una revisión anual formal.

5. ALCANCE

Todas las instituciones Asociadas a RADIM, todas las instituciones no asociadas que voluntariamente lo firmen y se adhieran al mismo, los órganos de gobierno de RADIM y su staff.

II. DECLARACIÓN

Nosotros, las instituciones firmantes y el staff, nos comprometemos a respetar los siguientes valores y principios éticos que guiarán y promoverán una competencia leal, honesta e íntegra entre las entidades adheridas, con otras entidades del sector, con otros sectores, con la industria, con los clientes, y con el Estado.

III. LOS VALORES

- Promoción Humana y Desarrollo de los Destinatarios
- Profesionalismo
- Sustentabilidad
- Construcción de Confianza basada en la Transparencia
- Predisposición a la Asociatividad
- Respeto hacia los otros Miembros de la Red y hacia los Destinatarios
- Rendición de cuentas

IV. Los compromisos (Las conductas)

IV.1. a ENTRE SOCIOS DE RADIM Y OTRAS INSTITUCIONES DEL SECTOR

1. Nos comprometemos a intentar ser mejores que nuestros competidores en forma honesta, buscando incrementar nuestra posición en el mercado a través de un desempeño superior, y no de prácticas comerciales poco éticas o ilegales.
2. Nos comprometemos a actuar con buena fe e integridad hacia nuestros competidores.
3. Nos comprometemos a aplicar estrategias comerciales que sean producto del análisis de la información pública de los mercados competitivos y no una consecuencia de acciones de espionaje o incitación a la obtención de información confidencial de nuestros competidores.
4. Nos comprometemos a alentar acciones en el mercado que promuevan una clara distinción de nuestro trabajo, evitando todo comportamiento que cree confusión con las actividades y servicios de los otros competidores.

5. Nos comprometemos a buscar que nuestras acciones resalten las ventajas y virtudes de nuestras organizaciones sin mellar ni difamar la reputación de nuestros competidores.
6. Nos comprometemos a que el reclutamiento y selección de personal para nuestras instituciones sea efectuado en función a prácticas profesionales y transparentes en la administración de recursos humanos. El pilar del crecimiento de nuestras instituciones no será lo invertido por otra. Cada institución procurará tener su propio plan de capacitación y selección de personal y realizar su propia inversión en el crecimiento, sin que esto limite el libre movimiento de las personas entre instituciones para obtener mejoras o crecer profesionalmente.
7. Estamos de acuerdo en que "los clientes que atiende un empleado de una institución "son" de la institución o son producto de la "relación de trabajo entre el empleado y el empleador"; por eso nos comprometemos a evitar por todos los medios la atracción por invitación directa de empleados de la competencia con el objeto de que infrinjan deberes contractuales que han contraído con otras instituciones y/o utilicen información confidencial de las mismas. Esto no significa limitar la libre competencia o impedir que los clientes decidan cambiarse libremente de una institución a otra.
8. Estamos de acuerdo en que las relaciones personales pueden afectar la objetividad. Por lo tanto, nos comprometemos a que cada institución cuente con un método objetivo en la selección del personal y sus diferentes tareas.

IV.1.b LOS SOCIOS DE RADIM SE COMPROMETEN ADEMÁS A

9. Compartir la información que pueda afectar el funcionamiento de la Red ó de alguno de sus socios. Esto implica la libre circulación de información no confidencial; y un estricto manejo de la información confidencial.
10. Promover la transparencia y la rendición de cuentas entre las organizaciones socias, presentando en tiempo y forma toda la información acordada y solicitada (se refiera esta a estados financieros, indicadores de impacto, indicadores de desempeño social, entre otros).
11. Anunciar periódicamente a la Red sobre todos los cambios en las necesidades de su institución a fin de mantener actualizadas las capacidades de RADIM de cubrirlas de modo eficaz y eficiente.
12. Tener al día el pago de las cuotas sociales y otras cargas que puedan afectar el funcionamiento de RADIM.
13. Participar activamente en todas las instancias que implica ser asociado de RADIM, sean éstas, la Comisión Directiva, las comisiones especiales de trabajo, etc.
14. Abstenerse de las conductas que puedan dañar la reputación de la Red ó sus socios.

IV.2 CON LOS CLIENTES

15. Nos comprometemos a garantizar que la conquista de clientes y la posición que ocupen nuestras organizaciones en el mercado sean logradas ***comunicando permanentemente la verdad a nuestros clientes***, sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores y que sea hecha en forma premeditada acerca de las ventajas de nuestros servicios. Tendiendo además, a ofrecer

servicios y productos apropiados a las demandas del cliente y satisfaciendo de modo eficiente y rápido sus necesidades.

Asegurando que las actividades de las instituciones promoverán:

- 15.1 Precios transparentes.** Las instituciones firmantes entregarán a sus clientes información completa y comprensible sobre el costo real por servicios de crédito, por otras transacciones y cuánto reciben por concepto de ahorro.
- 15.2 Servicios de calidad.** Nos comprometemos a tratar a cada cliente con dignidad y respeto. Los afiliados proveerán servicios de manera ágil y oportuna.
- 15.3 Precios justos.** Nos comprometemos a definir precios justos por nuestros servicios. Las tasas no generarán ganancias excesivas, pero serán lo suficientes para asegurar permanencia de la institución, y ampliar la cobertura a más personas.
- 15.4 Evitar sobreendeudamiento.** Con el fin de evitar el sobreendeudamiento a los clientes, nos comprometemos a ser profesionales en la medición del riesgo y la capacidad real de endeudamiento del cliente para no prestar más de lo que ellos pueden rembolsar.
- 15.5 Prácticas de cobranzas apropiadas.** Conscientes de que las prácticas de cobranza tienen que ser enérgicas hacia los clientes morosos, nos comprometemos a tratarlos con dignidad y no privarlos de sus necesidades básicas como resultado de actividades de cobranza.
- 15.6 Privacidad de la información del cliente.** Los firmantes protegerán la privacidad de la información de sus clientes sin divulgarla a otras entidades que no estén autorizadas.
- 15.7 Comportamiento ético de los empleados.** Las instituciones asegurarán que sus empleados mantengan niveles de profesionalismo elevado, para evitar conflictos de intereses y comportamientos no éticos, especialmente aquellos que puedan generar daños a sus clientes (como los sobornos o involucrarse en negocios personales con los clientes). Los empleados que no respeten estos estándares serán sancionados.
- 15.8 Mecanismos de retroalimentación.** Los firmantes mantendrán canales de comunicación con sus clientes, para que éstos puedan retroalimentar a la institución sobre la calidad del servicio. Estos canales incluyen mecanismos personalizados que respondan a las inquietudes de los clientes.
- 15.9 Integrando políticas pro-consumidor** en las operaciones de la institución. Las instituciones enfocarán sus servicios con la óptica pro-consumidor, mediante capacitaciones especiales a sus empleados, sistemas de incentivos, educación financiera para los clientes y programas de satisfacción a los clientes, entre otros.

16. Los clientes tienen un derecho indiscutible de elegir su fuente de financiamiento y sus servicios financieros, y cambiar de institución como quieran y cuando quieran.

IV.3 CADA INSTITUCIÓN CON SU PERSONAL

- 17. Nos comprometemos a tratar a cada empleado con dignidad y respeto y a respetar su integridad física.

18. Nos comprometemos a la definición de códigos y políticas internas que aseguren la no discriminación de los empleados.
19. Nos comprometemos a **comunicar permanentemente la verdad a nuestros empleados** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
20. Nos comprometemos a ser profesionales en el **cumplimiento de los compromisos** adquiridos.
21. Nos comprometemos a favorecer el crecimiento personal y profesional del personal, ofreciendo capacitaciones y promociones de acuerdo a las capacidades del empleado y a las necesidades del empleador; ofreciendo además, salarios justos, que reflejen dichas capacidades y las responsabilidades de los cargos ocupados.

IV.4 LOS ÓRGANOS DE GOBIERNO y EL PERSONAL DE RADIM CON LA RED

Las personas que conformamos los órganos de gobierno de RADIM y el personal de la red nos comprometemos a:

21. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de RADIM que **privilegien el bien común de la red** y de la sociedad.
22. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de RADIM **que privilegien o impacten en la mayoría** de los Asociados.
23. Aportar sugerencias, tomar decisiones y definir prioridades del trabajo de RADIM **que aseguren su sostenibilidad e impacto en el largo plazo.**
24. A **comunicar permanentemente la verdad a nuestros Asociados** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.
25. A **gestionar eficientemente los recursos y a representar de manera responsable a sus afiliados** frente a las autoridades y la sociedad.
26. A brindar un **trato justo**, sin favoritismos a los Asociados de la red
27. Al **respeto a la información confidencial** de cada uno de los Asociados y firmantes.

IV.5 CON LOS DONANTES

28. Nos comprometemos a **comunicar permanentemente la verdad a nuestros donantes** y a la transparencia en los procedimientos sin que medien acciones de engaño, la omisión de información que induzca a errores que sea hecha en forma premeditada.

IV.6 CON LA SOCIEDAD

29. Nos comprometemos a garantizar que la participación y posición que ocupen nuestras organizaciones en el mercado será consecuencia de nuestras estrategias empresariales, de la calidad de nuestros servicios y de nuestra capacidad innovadora, y no una consecuencia de acuerdos que limiten el libre juego de las fuerzas competitivas en el mercado.

30. Nos comprometemos a informar permanentemente a la sociedad civil sobre las necesidades, fortalezas y responsabilidades del sector microfinanciero.

31. Nos comprometemos a fortalecer el conocimiento público y la confianza en el sector, a fin de favorecer el constante aumento de los estándares de calidad dentro de la industria.

IV.7 CON LAS AUTORIDADES

30. Nos comprometemos a actuar en forma permanente con apego a las leyes internacionales y al marco regulatorio nacional.

V. PROCEDIMIENTOS E INSTANCIAS PARA RESOLVER ASUNTOS RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA

Se definirán los mecanismos para resolver los asuntos relacionados con el código de ética. Lo que incluirá: Acá proponemos:

- Mecanismo de comunicación:
 - El Código de ética será público y estará disponible para todos los socios y externos.
 - La firma del mismo será obligatoria por parte de todos los socios, quienes accederán a una copia luego de la firma.
- Órgano responsable de su resolución
 - Elaboración: Comisión especial Código de Etica
 - Aprobación, firma y revisión anual: Comisión Directiva
- Procedimiento a seguir por los afectados y por este órgano:
 - Procedimiento:
 - Elaboración de propuesta por parte de la Comisión Código de Etica
 - Aprobación (por mayoría calificada) y firma por parte de TODOS los socios y staff.
 - Revisión: Anualmente, la CD evaluará la pertinencia del Código, remitiendo las cuestiones a modificar a la comisión de Código de Etica para que las reelabore y vuelva a presentarlas a votación en la CD.
- Sanciones a aplicar en caso de incumplimiento:
 - Ante el incumplimiento de este acuerdo, RADIM se reserva el derecho de expulsión del mismo y la abierta comunicación de la falta realizada por la institución afectada.
 - Todo firmante tiene derecho a denunciar faltas e irregularidades observadas, para su evaluación por parte de RADIM.

VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Principios: Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta. Base, origen, razón fundamental sobre la cual se procede discutiendo en cualquier materia.

Valores: Son bienes que están sustentados en principios. Son personales y/o grupales. Son subjetivos. Son opciones y modos que definen nuestras acciones.

Conductas: Son opciones de comportamientos concretos, basados en valores. Son personales.

Verdad: Lo que se ajusta a la realidad.

Equidad: Disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece. Justicia e imparcialidad en un trato o reparto.

Compromiso: Obligación contraída o palabra dada.

Eficacia: Capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.

Transparencia: Lo que puede ser visto por todos.

Integridad: Dicho de una persona: Recta, proba, intachable.

Democracia: Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno.

Convivencia: Condición para el trabajo en equipo.

Justicia: Dar a cada quien lo que le corresponde.

Libertad: Capacidad para decidir por el bien o por el mal.

Reciprocidad: El Ganar/Ganar. La base de las relaciones sostenibles en el tiempo.

Respeto: Apreciar lo diferente.

Responsabilidad: Capacidad existente en todo sujeto activo de derecho para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.