

Código de Ética



Objetivo:

- Establecer una guía de principios de conducta que guíen la actitud y el comportamiento de los colaboradores y miembros del Consejo de Administración de la empresa, en el desempeño de sus funciones y su compromiso con la sociedad.

Alcance:

- Aplica a los empleados y miembros del Consejo de Administración de AFP Reservas.

Principios éticos:

- La honestidad, atributo que refleja el recto proceder del individuo, implica un comportamiento coherente y sincero apegado a los valores de verdad y justicia.
- La justicia y equidad, obliga a respetar a las personas que demandan o solicitan servicios, sin ningún tipo de diferencias y sin considerar género, religión, etnia, posición social y económica.
- El decoro, impone a los colaboradores el respeto para sí y para los afiliados que acuden en solicitud de atención o demanda de algún servicio.
- La lealtad, manifestación permanente de fidelidad y solidaridad a la empresa, superiores, compañeros y colaboradores.
- La vocación de servicio, implica disposición para dar oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados, así como apertura y receptividad para encausar cortésmente las peticiones, demandas, quejas y reclamos del público.

Principios éticos:

- La disciplina, significa la observancia y el estricto cumplimiento de las políticas administrativas por parte del personal, en el ejercicio de sus funciones.
- La cortesía, demostración o acto que manifiesta atención, respeto o buen trato hacia los demás.
- La probidad, conducta humana considerada como reflejo de integridad, entereza y honradez de bien, componentes de la personalidad distinguida.
- La discreción, tener reserva y prudencia en los casos que lo ameriten. Es un rasgo de integridad para el individuo.
- Integridad, actuar en consonancia con nuestros valores, comunicándonos con honestidad, incluso en situaciones difíciles.
- La transparencia, ejecución diáfana de los actos del personal.
- La pulcritud, se refiere al adecuado manejo y uso de los bienes de la empresa.

Políticas Generales



Seguridad y Control Interno

- Los colaboradores deben respetar y velar por el cumplimiento de las medidas de seguridad, control, acceso y uso de los sistemas establecidos en las instalaciones de la empresa.
- Los colaboradores deben escalar a la instancia correspondiente las irregularidades o sospecha de anomalías, corrupción, pérdida o divulgación no autorizada de información de la empresa. Las informaciones alteradas son consideradas como falsificaciones de registros y, por tanto, están sujetas a las penalidades que contemplan las leyes.
- Los colaboradores deben cooperar en las auditorías internas y externas, en las inspecciones de los organismos reguladores, del Sistema Dominicano de Seguridad Social, investigadores privados debidamente contratados por la empresa, así como de otros organismos gubernamentales autorizados para ello.
- Los colaboradores deben proteger y conservar los activos de la empresa.

Confidencialidad

- Los colaboradores deben resguardar rigurosamente las informaciones técnicas y operacionales que le confieran en el ejercicio de sus funciones.
- Los colaboradores deben abstenerse de revelar datos estadísticos, planes estratégicos, políticas y manuales internos, información de planes de expansión de mercadeo y ventas, entre otros, a menos que se tenga autorización de la Gerencia General para hacerlo.
- Los colaboradores deben abstenerse de divulgar los nombres de las unidades organizacionales y personas que intervienen en la aprobación de negocios.
- Los colaboradores deben asegurarse de resguardar los documentos confidenciales al término de su jornada laboral, manteniendo su área de trabajo ordenada.

Confidencialidad

- Los colaboradores que requieran establecer relación con los medios de comunicación externos deben tramitar la autorización correspondiente con el Gerente General.
- La Dirección de Gestión Humana debe autorizar y aprobar la elaboración de documentos tales como tesis, monográficos u otros trabajos similares, que contengan algún tipo de información relacionada a la empresa.
- Los colaboradores deben abstenerse de utilizar los datos personales de los demás colaboradores, para fines distintos de lo legal o contractualmente previstos. Sólo el personal cuyas funciones y cargo que desempeña lo requiere, debe tener acceso a informaciones de colaboradores.
- Los colaboradores deben abstenerse de divulgar los ingresos, beneficios y acuerdos salariales o laborales del personal de la empresa de los cuales tenga conocimiento.

Confidencialidad

- Los colaboradores deben abstenerse de utilizar las informaciones de los afiliados para cualquier propósito ajeno a la empresa ni facilitarla a terceros, a no ser mediante orden judicial o del organismo regulador en caso de reclamaciones y de solución de controversias.
- El colaborador debe abstenerse de brindar información de cualquier índole que promueva o apoye conductas delictivas de colaboradores, clientes internos o y externos o cualquiera otra persona, con especial atención a aquellos que pueden utilizarse para promover la evasión de impuestos y la ley 155-17 sobre lavado de activos, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

De los vínculos



Contactos con Afiliados y Relacionados:

- Los colaboradores deben proporcionar información al público sobre las características de los servicios que cada uno maneje y ofrezca, sin omitir los riesgos, las comisiones y otros costos que impliquen.
- Los colaboradores deben informar a sus superiores para su pronta resolución, las situaciones que causen o puedan causar daño o perjuicio a uno o más afiliados de la empresa.
- Los colaboradores deben ofrecer a los afiliados un alto grado de calidad en el servicio y en el trato, absteniéndose de dirigirse a los afiliados en tonos verbales inadecuados o personales.
- Los colaboradores deben abstenerse de hacer comentarios, decir falsedades, comunicar o divulgar información que puedan dañar o deteriorar la imagen de algún afiliado o de la empresa .

Contactos con Afiliados y Relacionados:

- Los colaboradores deben abstenerse de utilizar su teléfono celular o realizar llamadas personales, al momento de prestar un servicio a un afiliado, y de utilizar el teléfono del afiliado para estos fines.
- Los colaboradores y los miembros del Consejo de Administración deben abstenerse de solicitar, aceptar u obtener beneficios personales de afiliados, empresas de la familia Reservas, proveedores o de personas u organizaciones algunas que tengan o pretendan tener negocio con la empresa. Se exceptúa de esta prohibición, la cortesía que se enmarque dentro de una de las categorías siguientes:
 - a) Cortesías propias del negocio, tales como un almuerzo, que no debe incluir más que las amabilidades y atenciones correspondientes.
 - b) Viajes pagados o alojamiento como invitados que requieran la representación formal de un representante de la empresa, o que se recíproquen a título personal.
 - c) Regalos en épocas festivas que no sean en efectivo.

Contactos con Afiliados y Relacionados:

- Los colaboradores que tengan alguna relación o vínculo familiar con un proveedor, deben limitarse al referimiento para presentación al organismo autorizado de la empresa.
- Está prohibido utilizar a los colaboradores como suplidores de la empresa y, si se contrata a un proveedor como colaborador debe dejar de ejercer el primero.
- Está prohibido que familiares cercanos (padres, hijos, hermanos o cónyuge) trabajen en la empresa.
- Los colaboradores deben abstenerse de realizar negocios de compra de bienes o activos a nombre de la empresa, con proveedores no autorizados o que no cumplan con las políticas establecidas.
- Los colaboradores deben tratar a las demás instituciones del mercado con igualdad, respeto y consideración, absteniéndose de incurrir en competencia desleal y emitir comentarios que afecten la imagen de los competidores o provoquen rumores que causen su detrimento.

Contactos con Afiliados y Relacionados:

- Los colaboradores deben mantener un clima armonioso y de respeto mutuo dentro del ambiente de trabajo, absteniéndose de lo siguiente:
- a) Realizar o apoyar acciones contra otro colaborador que puedan considerarse como acoso sexual.
- b) Utilizar bromas de mal gusto y comentarios impropios en relación a compañeros de trabajo.
- c) Realizar negocios particulares durante la jornada laboral con otros colaboradores.
- Los colaboradores deben mantener su relación de trabajo estrictamente profesional.
- Los supervisores deben abstenerse de hacer uso del poder que le confiere su cargo, para solicitar favores o servicios personales a los subordinados.

Contactos con Afiliados y Relacionados:

- Los colaboradores deben abstenerse de realizar actividades que impliquen conflicto con el personal de las empresas de la familia Reservas, o que sean contrarias a los objetivos trazados, y viceversa.
- Los colaboradores deben velar por los intereses de la empresa, poniendo todo su empeño en el ejercicio de sus funciones y a la vez colaborando, en la medida de lo posible, al logro de los objetivos de las demás empresas.
- Los colaboradores deben cumplir las tareas que le asigne el supervisor con altos estándares de calidad.
- Los colaboradores deben solicitar a su supervisor los permisos para ausentarse de su lugar de trabajo con anterioridad.

Actuaciones y conductas sociales:

- Los miembros del Consejo de Administración de la empresa deben regirse por las políticas internas definidas con el fin de adoptar e implementar buenas prácticas de gobierno corporativo.
- Los miembros del Consejo de Administración deben mantener la integridad y reputación de la empresa, asegurando la independencia, autonomía y efectividad de sus operaciones, así como actuar con honestidad, independencia, imparcialidad y discreción, evitando situaciones de conflicto de interés.
- Los colaboradores deben cumplir puntualmente con las deudas contraídas con la familia Reservas o cualquier otra entidad del sistema financiero nacional, evitando incurrir en atrasos.
- Los colaboradores deben abstenerse de invertir directa o indirectamente en la empresa, o realizar transacciones financieras o comerciales que interfieran con sus funciones.
- Los colaboradores durante la jornada laboral deben portar su carné de identificación en un lugar visible y portar su uniforme asignado, según aplique.

Actuaciones y conductas sociales:

- Los colaboradores deben abstenerse de utilizar informaciones confidenciales, en beneficio de sus propias inversiones o de personas vinculadas.
- Los colaboradores que de acuerdo a sus funciones toman decisiones de inversión o tienen acceso a estas informaciones, deben notificar las transacciones personales que realicen, relativas a los instrumentos que puedan ser adquiridos con los recursos de los fondos de pensiones.
- Los colaboradores no deben movilizarse a lugares sociales con el carné de identificación, pin y/o uniforme asignado de manera visible fuera de las actividades laborales.
- El colaborador debe ser integro dentro y fuera de la empresa tanto en horario laboral como no laboral. Debe evitar visitar lugares o tener conductas que pudiesen poner en riesgo su reputación y la imagen de la empresa, así como reportar las situaciones observadas dentro y fuera de horarios y lugares laborales que pudiese lesionar los intereses de la empresa.

Fidelidad Profesional

- Los colaboradores deben asistir con puntualidad a su lugar de trabajo y realizarlo dignamente.
- Los colaboradores deben mantenerse actualizados en los cambios o creación de nuevos productos o servicios que ofrezca la empresa, no importando la unidad organizacional a la que pertenezca.
- La empresa debe proporcionar las herramientas necesarias para la actualización y difusión de manera oportuna de información de los cambios o creaciones de nuevos productos o servicios a las diferentes empresas de la familia Reservas.
- Los colaboradores deben mantener un apropiado nivel de competencia, a través del continuo desarrollo del conocimiento, capacidad técnica y humana, transmitiendo a otros las experiencias adquiridas.
- Los colaboradores deben abstenerse de hacer uso de los bienes de la empresa para fines personales, de sus familiares o de terceros en términos distintos de lo expresamente autorizados.

Fidelidad Profesional

- Está prohibido a los colaboradores, alterar o realizar modificaciones en la imagen o marca de la empresa. Esta es símbolo de respeto e identidad de cada uno de los que forman parte de la empresa.
- Los colaboradores deben demostrar en todo momento, que las acciones en el desempeño de sus funciones y en el ejercicio de su profesión, se ejecutan con estricto apego a las normas éticas y técnicas.
- Los colaboradores son responsables de conocer las disposiciones legales, relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita, así como los manuales internos sobre la materia, y darlos a conocer al personal que supervisan.

Fidelidad Profesional

- Los colaboradores deben estar dispuestos a colaborar con la unidad organizacional encargada de investigaciones por montos irregulares en las cuentas bancarias.
- Los miembros del Consejo de Administración y los colaboradores de la empresa deben acogerse a los lineamientos establecidos en el manual de conflictos de intereses.
- El colaborador tiene el compromiso de prestar los servicios honoríficos necesarios en caso de riesgo inminentes que amenacen la seguridad del capital humano o bienes de la empresa.

Trabajo remoto

- Todo colaborador es responsable de cumplir con los lineamientos establecidos en el manual Trabajo Remoto.
- Los colaboradores cuya modalidad sea trabajo remoto, son responsables de cumplir con el logro de los objetivos asignados a su área, así como garantizar la seguridad de las informaciones de la institución.

Cumplimiento de las Disposiciones Generales

- Los colaboradores deben velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos, en relación a los procesos en los que interactúan.
- Los colaboradores en coordinación con las instancias correspondientes, según el caso, deben atender oportunamente las denuncias y reclamos que lesionen los derechos del capital humano, afiliados, proveedores y/o relacionados.

Incumplimiento de las Disposiciones Generales

- La empresa es responsable de aplicar las sanciones disciplinarias correspondientes, a los colaboradores que participen u oculten hechos delictivos, sin perjuicio de la penalización impuesta por la ley.
- Los colaboradores que incumplan con las normas establecidas en el Código de Ética o aleguen ignorancia a normas y procedimientos relacionados a sus funciones, deben sancionarse conforme a lo indicado en el Manual de Normas Disciplinarias.
- Los casos que ameritan una toma de decisión referente a los principios y normas del código deben conocerse por el Comité de Ética, que además se encargará del monitoreo de su actualización y efectividad.
- Los colaboradores que sospechen o tengan conocimiento de cualquier irregularidad, corrupción, pérdida, divulgación no autorizada de información, o actividades sospechosas en la empresa, deben comunicarlo a través de la línea de transparencia.

Muchas Gracias

