Banco **Provincia**

Código de Ética y Manual de Buenas Prácticas Bancarias

Última actualización:
22.08.2012

Tabla de Contenido

CÓDIGO DE ÉTICA

(I) DISPOSICIONES GENERALES 1
(II) DEBERES Y RESPONSABILIDADES 1
(III) CONFLICTO DE INTERESES 2
(IV) VIOLACIONES 2
(V) SANCIONES 3
(VI) COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN 3
CONSIDERACIONES PRELIMINARES 3
CAPITULO I 3
1. AMBITO DE APLICACIÓN 3
CAPITULO II 4
2. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO 4
CAPITULO III 5
3. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES 5
CAPITULO IV 6
4. ATENCIÓN AL CLIENTE 6
CAPITULO V 6
5. ATENCIÓN DE RECLAMOS 6

CÓDIGO DE ÉTICA

Las enunciaciones y recomendaciones contenidas en el presente se encuentran comprendidas en los artículos 20; 21 y 22 del Estatuto para el personal del Banco de la Provincia de Buenos Aires.

(I) DISPOSICIONES GENERALES

Todos los agentes tienen derecho al respeto, dignidad y a un lugar de trabajo libre de toda discriminación.
No se convalidarán amenazas ni actos de violencia o intimidación física de ninguna índole en el lugar de trabajo.
Se prohíbe el mal uso de los bienes de propiedad de la Institución.
La Institución debe impartir a sus funcionarios la capacitación necesaria para mantenerlos actualizados en materia de prevención de la utilización de la infraestructura de las instituciones en operaciones de lavado de activos, provenientes de actividades ilícitas y en financiación del terrorismo.
El respeto por la integridad y la valorización del ser humano, es el presupuesto de la relación de trabajo.
La Institución se compromete a actuar siempre con apego a las leyes y disposiciones emitidas legalmente, así como las normas particulares dictadas por el BCRA, entre las que se incluye el evitar el uso del sistema financiero para lavado de activos y financiación del terrorismo.
Se prohíbe la posesión, distribución o uso de todo tipo de droga ilegal dentro de la Institución. Se prohíbe la posesión, distribución o visión de materiales pornográficos o el uso de equipos de propiedad de la Institución para obtener o ver materiales de esta índole dentro de la Institución.-

(II) DEBERES Y RESPONSABILIDADES

Todos los empleados están obligados a cumplir con el Código, así como con todas las normas legales, regulatorias y las directivas y prácticas de la Institución.

Todos los agentes deben actuar con:

PROBIDAD: Los empleados deben actuar con rectitud y honradez, procurando satisfacer el interés general y desechando todo provecho o ventaja personal obtenida por sí o por interpósita persona. Deben desempeñar sus tareas con independencia de sus propios intereses y de presiones externas.
Deben mantener una conducta ética y profesional y desempeñar sus tareas en forma diligente, con la más alta competencia y compromiso con la excelencia.
PRUDENCIA: Deben actuar con la diligencia de buenos administradores. No pueden divulgar información confidencial del Banco, sus clientes o empleados. Deberán abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la Institución, así como hacer uso en beneficio propio o de terceros de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.
VERACIDAD: En sus relaciones con los clientes los agentes deberán conducirse con apego a la verdad, particularmente, tratándose de la información que proporcionen a la clientela sobre los productos y servicios que la Institución ofrece sin ocultar sus riesgos, comisiones y otros costos.
La información que se facilite debe ser siempre veraz y exacta.

CONFIDENCIALIDAD: Se deberán abstener de proporcionar información de las operaciones realizadas por los clientes, a personas ajenas a la Institución.
RESPONSABILIDAD: Cada empleado es responsable de sus acciones. Deberá abstenerse de comunicar o divulgar información falsa o reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio del Banco.
RESPETO: Los funcionarios entre si y con los clientes tienen el deber y el derecho de tratarse y ser tratado con respeto e imparcialidad.

Personal Superior
El personal superior debe comprometerse a velar por los valores de la Institución y a mantener una postura compatible con los mismos.
Además de cumplir con lo dispuesto en el presente Código, el personal superior debe demostrar la importancia de cumplirlo y atender las inquietudes de los empleados que formulen cuestiones éticas o denuncien infracciones. Debe brindar a los agentes, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que estos requieran para el buen desarrollo de las actividades.

(III) CONFLICTO DE INTERESES

Se entiende por conflicto de intereses toda situación o evento en que los intereses de los agentes se encuentren en oposición con los de la Institución, interfieran con sus deberes, o lo lleve a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y leal cumplimiento de sus responsabilidades.

A los efectos de facilitar la prevención de los conflictos de intereses que puedan presentarse entre los empleados, se solicitará a la Gerencia General autorización para la ejecución de actos cuando haya duda de que se presente un conflicto de interés.-

Prácticas Prohibidas:

La Institución prohíbe que sus funcionarios y agentes, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

a. Recibir (o dar) dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie que puedan afectar sus decisiones.

b. Actuar en nombre de la Institución en transacciones con personas u organizaciones que tengan conexión personal o familiar en grado significativo o que supongan la existencia de intereses financieros, comerciales o económicos para sí o para los mismos.

c. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.

(IV) VIOLACIONES

Las infracciones a los preceptos contenidos en este Código podrán dar lugar a la aplicación de las medidas disciplinarias contenidas en el Reglamento de Disciplina.
Los empleados deberán informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto que pudiere dañar al Banco o impedir a sus empleados cumplir con sus funciones.

Los empleados que indujeren a otros a la realización de actos o conductas violatorias incurrirán en la misma responsabilidad que éstos. Igualmente, incurrirán en responsabilidad los funcionarios que encubrieren las faltas consumadas por otro empleado.

(V) SANCIONES

Las trasgresiones que cometan los agentes cualquiera fuera su jerarquía, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales en que puedan incurrir, darán lugar a la aplicación del procedimiento previsto en el Reglamento de Disciplina.

(VI) COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

El contenido del presente Código de Ética se publicará a través de los distintos canales de comunicación que posee el Banco con su personal.

Se anexa el Manual de Buenas Prácticas Bancarias que forma parte integral del presente Código.

MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS BANCARIAS

CONSIDERACIONES PRELIMINARES

El presente Manual tiene por finalidad estipular principios y valores generales que rijan las actuaciones del Banco de la Provincia de Buenos Aires, fomentando la diligencia, transparencia y veracidad de la información suministrada en relación a los servicios que presta.

Este instrumento establece estándares de buenas prácticas bancarias de tipo general que se espera cumplan los funcionarios de esta Entidad.

La adhesión a los preceptos del presente Manual implica el compromiso a seguir las reglas incluidas en él y cumplir fiel y lealmente las obligaciones que se contraigan en beneficio del cliente.

Ello no obstará al permanente mejoramiento de los niveles de trasparencia y calidad de los servicios que brinda el Banco de la Provincia de Buenos Aires, ni limita en ningún modo que se adopte un nivel de desarrollo superior a los compromisos aquí asumidos.

Por lo expuesto, se convoca a todo el personal, incluyendo el personal superior, a cumplir con lo estipulado en el mismo.

CAPITULO I

1. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Manual busca el manejo transparente y ético de la conducta de todos los agentes y funcionarios del Banco de la Provincia de Buenos Aires.

Cabe destacar que el presente manual es aplicable a la actividad del Banco de la Provincia de Buenos Aires en general,

comprendiendo los productos y servicios que ofrece y la relación con sus clientes.

Todos los funcionarios que conforman el Banco de la Provincia de Buenos Aires alentarán una sana cooperación para el cumplimiento de los objetivos del presente Manual.

CAPITULO II

2. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO

2.1 Integridad y debida diligencia

Los funcionarios y agentes del Banco de la Provincia de Buenos Aires deberán actuar con el máximo grado de integridad, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales.

Los mismos, trabajarán para mejorar la calidad del servicio, dando lo mejor de si, planificando y supervisando responsablemente su actividad profesional.

Prestarán sus servicios con la máxima competencia y atención debida.

2.1.1 Intereses de las partes

Toda relación contractual busca la equidad necesaria y deseada para garantizar el equilibrio de las partes. Por lo tanto, todos ellos, en cada relación con la clientela deberán ponderar el interés del cliente además del suyo propio y deberán informar al cliente en aquellas ocasiones que detecten conflicto de intereses que puedan afectar a la objetividad de sus juicios.

Deberán siempre velar por los intereses de sus clientes y actuar con integridad.

El personal del Banco de la Provincia de Buenos Aires no hará uso de su posición o de la información adquirida para sus propios intereses particulares o los de un tercero. Su accionar deberá ser transparente respecto a los actos que adopte y deberá explicar sus actuaciones cuando le sea solicitado.

2.1.2 Confidencialidad

Los funcionarios deberán guardar reserva y confidencialidad sobre la información de los clientes.
Aún cuando haya cesado la relación con el cliente, el Banco de la Provincia de Buenos Aires tratará la información referida a los mismos con la misma reserva y confidencialidad.
La información solo se dará a conocer a terceros por pedido expreso del cliente, por orden judicial o cuando las leyes vigentes así lo dispongan.

2.2 Transparencia y veracidad en la información

El Banco de la Provincia de Buenos Aires se compromete a proporcionar a los clientes de manera transparente, clara y veraz la información sobre los productos y servicios que ofrece, evitando omitir datos esenciales que induzcan a errores o forzando la elección del cliente hacia algún producto que no satisfaga su necesidad.

Deberá explicar a sus clientes la forma de operar de sus productos y servicios. La información ofrecida deberá contener las características esenciales de cada producto o servicio así como los costos, tasas y/o comisiones de los mismos. Claramente deberá explicarse el esquema de costos antes de establecer el contrato de servicio.

Se deberá informar debidamente al cliente en los casos que ciertas prestaciones puedan ser modificadas, canceladas o no renovadas y sobre los principales riesgos que incurre el cliente en el uso de determinado producto o servicio contratado, teniendo en cuenta la sofisticación del producto y del cliente.

En caso de que el cliente comunicase su voluntad de no recibir información, deberán darle a conocer, debidamente, los canales de información alternativa.

Los funcionarios del Banco de la Provincia de Buenos Aires deberán estar disponibles para responder todas las inquietudes o consultas de sus clientes respecto de sus productos o servicios.

Toda documentación escrita dirigida al cliente deberá contar con leyendas claras que permitan comprender los conceptos que lo componen.

CAPITULO III

3. COMPROMISOS CON LOS CLIENTES

Los agentes y funcionarios deberán:

1) Actuar de manera leal, diligente, transparente y justa frente al cliente en relación con los productos y servicios ofrecidos y/o contratados.

2) Ejecutar los compromisos asumidos con profesionalidad y lealtad.

3) Proporcionar a los clientes de manera transparente, clara y veraz la información sobre los productos y servicios que ofrece evitando omitir datos esenciales que induzcan a errores.

4) Implementar mecanismos para identificar al cliente minorista y al profesional.

5) Responder y recibir diligentemente cualquier reclamo y/o queja que realice el cliente mediante el sistema de atención de reclamos y realizar los mecanismos necesarios para su adecuada corrección.

6) Abstenerse de utilizar los actos otorgados por el cliente como la firma de documentos en blanco para fines distintos de los anunciados al momento de requerirlos.

7) No cobrar cargos por servicios que no han sido prestados y que no hayan sido previamente acordados con el cliente.

CAPITULO IV

4. ATENCIÓN AL CLIENTE

Las relaciones del Banco de la Provincia de Buenos Aires, a través de sus funcionarios, con sus clientes se desarrollarán en un ambiente de cordialidad y armonía.

Se pondrán a disposición de los clientes canales de atención ya sea vía telefónica, por escrito o por Internet para evacuar cualquier consulta.

CAPITULO V

5. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Se informará a la clientela sobre todos los canales de atención y se ofrecerá una forma que les permita formular sus quejas ante cualquier diferencia o controversia.

Se atenderán los reclamos de los clientes con, diligencia, buena disposición y procurando obtener la mayor información que le sea posible buscando la mejor forma de atender y recibir reclamos. Se harán esfuerzos por corregir, de manera oportuna y eficiente, las fallas que pudieran presentar sus servicios.

Las respuestas deberán ser emitidas con la prontitud y eficiencia que permita cada caso.