

# Código de Conducta

**verde**<sup>+</sup>

# El Código de Conducta

El Código de Conducta de VERDE, es un instrumento de referencia permanente en el vínculo con sus socios, en el desarrollo de las actividades financieras de la entidad, en sus relaciones

con la comunidad y el mercado, y en el ámbito interno de la organización.

En el mismo se expresan los compromisos éticos de la Cooperativa, y se regulan las prácticas de la organización y de las personas que la componen en relación con los principios y valores en los que se basa.

## Tabla de contenido

Valores de cooperación y finanzas éticas .....	5
Conducta con la comunidad .....	7
Conducta con los compañeros .....	9
Conducta con el socios .....	11
Conducta con la cooperativa .....	13
Aplicación .....	15
Seguimiento e interpretación del Código .....	15

# Valores de cooperación y finanzas éticas



## Misión y Visión

### Misión

*Somos un instrumento financiero que impulsa la generación de proyectos y actividades con un impacto social positivo. Alentamos las transformaciones que desarrollen una economía más verde: humana, inclusiva y equitativa.*

### Visión

*Una cooperativa líder en el mercado financiero minorista, dueña de una marca prestigiosa y de servicios financieros de alto valor agregado y calidad para sus asociados.*

VERDE tiene un compromiso sólido con los principios y valores cooperativos, que expresan su forma de actuación desde la ayuda mutua y su marco de desempeño:

## GENERAMOS SOLUCIONES FINANCIERAS PARA PROMOVER EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS

En el mundo existe una activa discusión acerca de la ética de las instituciones financieras, la acumulación de poder, la concentración económica de los dueños de estas entidades y las prácticas de especulación, incluyendo el financiamiento de armas químicas y los manejos abusivos sobre los precios de alimentos. El rol de la economía social es vital para cuidar los equilibrios entre la actividad económica y el valor humano, para buscar la compatibilidad entre el rendimiento social y el rendimiento financiero, para producir más oportunidades bajo una perspectiva de equidad y de mejor distribución de la riqueza. VERDE genera capital social al servicio de una comunidad, un capital que es propiedad de la gente y una rentabilidad que vuelve a la gente. Ese es un valor agregado central en el rol de VERDE en la sociedad, y la dirección social de la cooperativa debe cuidarlo como tal.

Ser socialmente responsables comienza por tener una actividad que se guíe por valores constructivos para las personas y la comunidad. En las operaciones financieras, la responsabilidad social en el crédito a los sectores populares debe ser positiva en términos de educación financiera y debe evitar la generación de sobreendeudamiento.

La ética y la responsabilidad social trascienden a las acciones sociales de una empresa, por tanto, y refiere a cada aspecto de la operatoria: en nuestro caso está presente en conceptos generales como el

diseño de productos, la fijación de precios y criterios de elegibilidad ambiental para rechazar o apoyar proyectos, y también está en la aplicación individual de esas políticas al tratar cada caso, considerando positivamente la razón y los derechos de cada socio.

La transparencia en la gestión de los recursos es esencial a la naturaleza cooperativa, dado que se administran recursos y operaciones de miles de personas, y un patrimonio que es capital social de una gran comunidad. La transparencia y la reputación de la entidad son centrales para desarrollar el proyecto cooperativo, y en VERDE existe el orgullo por ser una empresa cooperativa prestigiosa y respetada.

Estas diferencias que señalamos son imprescindibles para proyectar la cooperativa como un proyecto solidario, que potencia de manera constructiva las capacidades de sus socios a través de servicios que se proveen con una visión socialmente responsable.

## EL VALOR DEL RESPETO DE LAS PERSONAS

Asumimos la responsabilidad de garantizar que todos actuemos con respeto en todas las situaciones. Tratamos a las personas con respeto y cortesía y con toda la diligencia y la competencia que requiera la naturaleza de las necesidades en cuestión. Tenemos el derecho asimismo, de exigir que se nos trate con el mismo respeto y decoro que aseguramos. Rechazamos la discriminación y el acoso en cualquiera de sus formas. No toleramos ninguna práctica abusiva o contraria a los derechos humanos.

## EL VALOR DE LA VERDAD

En VERDE priorizamos la confianza y la credibilidad en las relaciones con nuestros socios y el público en general; es una exigencia para cada uno de nosotros el ser veraz, íntegro y honesto en el ejercicio de nuestras funciones.

En VERDE nos comprometemos a brindar una información honesta y fiable sobre los productos y servicios disponibles y sus condiciones. Nos comprometemos a aplicar prácticas de comunicación basadas en la claridad y veracidad, rechazando al engaño o la simulación. Nos comprometemos a velar porque todas las expresiones de la comunicación interna sean exactas, verdaderas y respetuosas.

La verdad y la confianza son base de la reputación de VERDE. Quienes integramos VERDE creamos dicha reputación, la valoramos y cuidamos mediante la integridad en nuestras actividades y la difusión responsable de valores y acciones de la cooperativa.

# Conducta con la comunidad





## EDUCACIÓN COOPERATIVA PARA LA COMUNIDAD

Promovemos los valores solidarios desarrollando proyectos de educación en cooperativismo, educación financiera y educación ambiental. Atendemos en especial todos los proyectos de impacto social positivo, y en particular los relacionados con la cultura y la promoción de la participación.

La educación financiera debe ser una práctica que además de alentar prácticas sanas de administración del dinero de las personas y advertir sobre las consecuencias del consumo no responsable, fomente nuestro cuidado especial al atender situaciones y al proponer soluciones financieras.

## PACTO CON EL AMBIENTE

Es prioridad la protección del ambiente y la sensibilización de la comunidad en relación con la sostenibilidad de los recursos donde vivimos. Somos parte del "Pacto Verde Cooperativo" y tenemos un Plan de Gestión Ambiental con el que todos los integrantes de VERDE nos comprometemos.

Como parte de una gestión responsable, analizaremos con cuidado los efectos ambientales en los proyectos que financiaremos o apoyaremos.

## DERECHOS HUMANOS

El compromiso con la dignidad y la igualdad de las personas es inherente a nuestra razón de ser. Nos comprometemos a respetar y promover los derechos humanos en todas sus dimensiones; y en especial: no incurriendo en el financiamiento de actividades peligrosas, nocivas o que se basen en la explotación de las personas; no incurriendo en el uso de capitales especulativos o provenientes de actividades ilícitas; promoviendo un ambiente laboral positivo y siendo cuidadosos en los derechos de los colaboradores; promoviendo sistemas y productos que sean un aporte al bienestar de las personas.

## PRÁCTICAS ANTI-CORRUPCIÓN

Nos comprometemos contra cualquier práctica de corrupción, entendida ésta como cualquier forma de abuso de poder, para obtener un beneficio o ventaja para sí mismo. No toleramos ninguna promesa ni pago de beneficios que tenga como finalidad influir en decisión alguna, para obtener una ventaja indebida, sea con socios, autoridades, familiares, empresas o cualquier tercero. No realizamos pagos de facilitación ni de comisiones a terceros, para que cumplan encargos cuya finalidad esté reñida con las normas legales o con este Código.

Todas las transacciones económicas deben estar debidamente formalizadas y registradas, con sus correspondientes documentos y autorizaciones.



# Conducta con los compañeros



Hacemos nuestra labor con profesionalismo, con ganas de aprender y de mejorar cada día. Creemos en la alegría de trabajar para servir a nuestros asociados, por lo que tenemos el desafío permanente de desarrollar equipos con gente que se sienta cómoda y satisfecha realizando su tarea en VERDE.

Creemos en la necesidad de crear un ambiente de trabajo positivo y solidario. Promovemos una cultura de compañerismo y colaboración mutua en todas las actividades, con actitudes basadas en la solidaridad y la transparencia.

Nos enorgullecemos de la diversidad de quienes componen nuestra cooperativa, y la consideramos una ventaja para crear un grupo humano abierto y valioso. Procuramos una comunicación abierta y respetuosa en todos los ámbitos, escuchando todas las opiniones y manteniendo informados a los equipos de trabajo.

## **PROMOVEMOS EL DESARROLLO PROFESIONAL DE TODOS LOS COLABORADORES**

Formamos a nuestros colaboradores, reconociendo sus fortalezas y necesidades de mejora, estimulando su capacitación y evaluando su desempeño con objetividad

## **GESTIONAMOS CON ESTÁNDARES OBJETIVOS**

Cuidamos que los procesos de selección estén basados en la calificación y capacidad de los candidatos para las funciones y responsabilidades a desempeñar, evitando factores que puedan alterar la objetividad. Asimismo aplicaremos criterios rigurosos y objetivos en las evaluaciones de desempeño y promociones.

Evitaremos que las personas sean candidatos a puestos de trabajo en los cuales sean dependientes de un familiar; siendo familiar de otro trabajador, podrá postularse a otras funciones en igualdad de condiciones que el resto de los candidatos. Ninguna persona podrá participar de un proceso de selección o promoción donde se postule un familiar.

## **UN ENTORNO LABORAL SALUDABLE**

Promovemos un lugar de trabajo donde las personas se puedan desempeñar de manera saludable, armonizando el rendimiento laboral con normas de seguridad y de salud cuidadosas de su bienestar personal.

Evaluaremos de manera periódica las condiciones de seguridad en los lugares de trabajo; nos comprometemos a comunicar de manera proactiva cualquier situación insegura o de riesgo para la salud.

Está prohibido trabajar bajo los efectos del alcohol o las drogas, y la tenencia, consumo o venta de drogas o sustancias psicotrópicas en las instalaciones de la empresa.

## **PRÁCTICAS ANTI- ACOSO**

No toleramos ninguna forma de discriminación, acoso ni falta de respeto en el trabajo. Evitamos cualquier comportamiento ofensivo, o que resulte una intimidación, hostilidad o humillación para un compañero.

Está prohibida cualquier forma de acoso, ya sea sexual, laboral o personal. Nos comprometemos a comunicar cualquier caso de discriminación, acoso o intimidación del que tengamos conocimiento.





# Conducta con el socio



En VERDE tenemos el compromiso de servir de manera humana y profesional a todos los asociados, con el propósito de atender y satisfacer sus requerimientos. Esto implica un sistema de calidad que contempla:

- Un aprendizaje y mejora constante en los servicios. Un ambiente interno que facilita la alegría y comodidad de colaboradores en el desarrollo de su labor.
- Una comunicación con los socios basada en la claridad, la veracidad y el respeto.
- Un diseño simple de los servicios, que estimula la comprensión plena en los usuarios y la educación financiera.

### Manual Buenas Prácticas de VERDE

Todas las personas que forman parte de la atención a los usuarios, sean funcionarios o directivos, deberán actuar con el máximo grado de competencia, responsabilidad y diligencia, aplicando el máximo sentido de justicia y claridad en todas las actuaciones profesionales. La relación con el usuario se desarrollará en un ambiente de cordialidad y armonía.

### AYUDA MUTUA Y SOSTENIBILIDAD

En VERDE promovemos una ética en las operaciones basada en la ayuda mutua y en el bienestar de las personas. El diseño y aplicación de las operaciones debe seguir criterios de sostenibilidad para el socio y para los intereses comunes del conjunto de socios de la cooperativa.

### EDUCACIÓN FINANCIERA

Parte de nuestros socios tiene un bajo nivel de conocimiento acerca de las finanzas y los servicios financieros. Eso nos obliga de manera especial a ser prudentes, sencillos, transparentes y a generar educación financiera activa.

### NO DISCRIMINACIÓN

Evitamos cualquier forma de discriminación en la atención; nuestra cooperativa promueve la inclusión y pertenencia a la cooperativa de personas que por razones económicas, sociales, físicas, etarias o de cualquier otra índole, son en general rechazados por la banca tradicional.

### EVITAMOS EL SOBREENDEUDAMIENTO

En caso de existir información que refleje que el servicio a ser prestado por VERDE pueda generar sobreendeudamiento o cualquier perjuicio en las condiciones económicas o sociales del usuario, debemos alertar para que el mismo no sea prestado.

### INFORMAMOS CON CLARIDAD

En todo momento debemos ser claros en los términos de oferta y de contratos, responder en forma adecuada las inquietudes y consultas para asegurarnos que la transacción se realiza de manera responsable por parte del usuario. En VERDE aplicamos normas de comunicación en los que se informa apropiadamente de beneficios, obligaciones, tasas de interés y otros cargos, y no incurrimos en mensajes falsos o engañosos. En ninguna de las prácticas de VERDE se puede introducir advertencias amenazantes ni tonos intimidatorios. Los procesos y contactos se encuentran suficientemente estandarizados como para asegurarnos de dar información objetiva y evitar apreciaciones personales. En especial en las gestiones de recuperación de créditos, se debe informar con sobriedad acerca de los procesos que realizará la cooperativa para tramitar los pagos correspondientes, evitando las informaciones confusas.

### ATENDEMOS LOS CASOS ESPECIALES

Atenderemos de manera especializada los casos de deudores que por situaciones de enfermedad, desempleo o ausencia de actividad económica prolongada, han dejado de cumplir con sus obligaciones y tengan el riesgo de ingresar en umbrales de exclusión social o afronten a serias dificultades para su sustento en condiciones dignas.

### PRÁCTICA RESPONSABLE CON EL SOCIO Y CON LA NORMATIVA

Debemos escuchar a los usuarios de los servicios financieros con la finalidad de ofrecer la mejor solución a nuestro alcance. Es nuestro deber identificar de manera integral al socio y su perfil de riesgo para cumplir con las normas internas y aquellas relacionadas con la prevención de lavado de activos. En ninguna forma podemos colaborar en actuaciones irregulares que defrauden los derechos de nuestros socios o de terceros, y no incurriremos en ninguna mala práctica de engaño o fraude. Debemos tener suficiente conocimiento de las normas que rigen la actividad financiera, y asumir la obligación de denunciar a los organismos correspondientes las infracciones a las mismas.

Respetamos la información de socios y terceros. Toda información relativa a un socio, incluyendo el mismo hecho de serlo, es confidencial. No se permite ninguna divulgación sin el consentimiento expreso y verificable del socio, a no ser que su divulgación sea requerida por las autoridades competentes, en cuyo caso será proporcionado por los servicios jurídicos.

# Conducta con la Cooperativa



## LA ADMINISTRACIÓN DE LOS BIENES COMUNES

Debemos servir con honestidad e integridad los intereses comunes de los miembros, administrando de manera íntegra y transparente los bienes y derechos de la Cooperativa:

- Directivos y colaboradores no pueden intervenir en decisiones relativas a contratos, créditos o condiciones financieras que le pudieren beneficiar directa o indirectamente.
- Está prohibida y será severamente sancionada, cualquier práctica de tráfico de influencias, de desviación o malversación, así como toda colaboración activa o pasiva a actividades o actos ilegales.
- Ningún vínculo personal puede generar para un socio beneficios o ventajas que no sean aquellos que deriven del curso normal de los negocios.

## FUNCIONES INCOMPATIBLES

Un dirigente o funcionario no puede ejercer una actividad u ocupar una función o un empleo exterior a VERDE que le permita utilizar informaciones confidenciales en detrimento de los intereses de VERDE, o que sea competitivo con ésta. Los gerentes de VERDE deben advertir al Consejo Directivo de su intención de ocupar un puesto, o participar en proyectos ajenos a VERDE. Asimismo, el Consejo Directivo podrá pedir que se abstenga de intervenir en un proyecto o actividad que pudieren afectar la imagen de la institución, a los dirigentes y gerentes.

## GRATIFICACIONES

Un dirigente o un empleado no debe aceptar ninguna gratificación para sí mismo o para un tercero, cualquiera sea su naturaleza o procedencia, si la aceptación de esa gratificación es capaz de afectar su objetividad o de influir en su juicio en el ejercicio de sus funciones. Sólo se aceptarán regalos de carácter promocional o de cortesía, siempre que su valor no sea económicamente relevante.

## CRÉDITOS Y VINCULACIÓN

VERDE puede otorgar un crédito a una persona interesada, a un empleado o a una persona vinculada a un dirigente o empleado, en conformidad con las normas de crédito en vigor y en las condiciones estipuladas como normales. Toda situación de irregularidad en el crédito de una persona relacionada o vinculada (por falta de pago, dificultades contractuales, garantías, etc.) que afecten el compromiso para con VERDE debe ser tratada como cualquier otra situación de irregularidad para cualquiera de los socios. El Consejo Directivo realizará un seguimiento continuo y permanente al cumplimiento de los créditos de dirigentes y empleados. La administración deberá tener al día una lista con los nombres de sus dirigentes y de las personas vinculadas a dirigentes o empleados.

## PROVEEDORES

La dirección de VERDE velará por relaciones con proveedores basadas en la objetividad y transparencia de asignaciones y términos de contratos, y la buena

reputación de la contraparte. Además, se deberá asegurar de que los proveedores no utilizan mano de obra infantil ni mano de obra irregular en sus procesos productivos.

## PERSONAS AUTORIZADAS

El acceso a informaciones está restringido a las personas cuyas funciones en VERDE o su vinculación con la misma exigen que tengan acceso a ellas. El acceso a información a la cual la persona no tiene derecho, no legitima su posterior uso o cualquier clase de divulgación. De la misma manera está prohibido realizar copias de documentación de VERDE, sus operaciones o sus asociados para uso personal o cualquier otro fin que el exigido por la labor; dejar esta documentación a la vista y alcance de todos, y discutir en forma imprudente, en lugares públicos, los negocios de VERDE o de un socio.

## OBLIGACIÓN DE RESERVA

Todo dirigente o funcionario de VERDE no puede divulgar informaciones confidenciales ni tampoco informaciones relacionadas a los negocios de VERDE y susceptibles, en este último caso, de perjudicar los intereses de ésta, incluso después de haber cesado en su función o en su empleo.

## ADMINISTRACIÓN DE LOS DOCUMENTOS

Al fin de asegurar la protección de los documentos contra toda consulta o divulgación no autorizada así como contra los peligros de daños materiales o de destrucción, los documentos deben ser administrados, conservados y destruidos de conformidad con las normas de VERDE.

## PROTECCIÓN DE LA REPUTACIÓN

Todo dirigente o empleado deberá cuidar de no hacer público todo lo que por sí mismo puede desacreditar la imagen de VERDE. En la dinámica de la operatoria, de las relaciones internas y de la democracia cooperativa debe cuidarse que actos u opiniones no generen perjuicios a la confianza en la cooperativa, su viabilidad o el valor de su capital.

## PROTECCIÓN DE LOS DATOS

Todo dirigente o empleado protege el carácter confidencial de los sistemas, programas, métodos de trabajo y proyectos emprendidos por VERDE.

## APROPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Ningún dirigente o empleado debe hacer uso de informaciones relacionadas con un socio o con los negocios de VERDE para su propio beneficio o el de terceros.

## DENUNCIA DE IRREGULARIDADES

Todo dirigente o empleado que tenga conocimiento de un hecho que, a su juicio, puede constituir una infracción, una falsificación de documentos o de datos, un acto deshonesto o una irregularidad, está obligado a comunicarlo, y por esa comunicación no puede ser objeto de sanciones de parte de VERDE.



# Aplicación

---

## Seguimiento e interpretación del Código

## APLICACIÓN

El Código de Conducta obliga a la Cooperativa y a todos sus socios, directivos y empleados, con independencia de su nivel jerárquico y, en general, a todas aquellas personas que trabajan o prestan sus servicios dentro de VERDE.

El Código orienta sobre los temas especialmente críticos de la ética de una organización; pero no puede atender cada situación particular. Por lo tanto no sustituye la responsabilidad y exigencia de juzgar rectamente y de pedir consejo sobre la conducta adecuada. Se recomienda acudir a los supervisores directos o indirectos en busca de orientación y apoyo adicional cuando se tenga duda acerca de alguna norma o criterio.

En ningún caso, los directivos o empleados 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. Quienes infrinjan el Código o las políticas y procedimientos de VERDE serán sometidos a medidas disciplinarias. Tales medidas se aplicarán también a cualquiera que ordene o apruebe las infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe inmediatamente para corregirlas.

La comunicación de situaciones irregulares o sospechosas señaladas por este Código podrá ser realizada a juicio de la persona, a su supervisor inmediato, al Gerente General, al Presidente o a la Comisión Fiscal. Se asegura que la información

será analizada de manera objetiva, imparcial y confidencial.

VERDE protegerá a toda persona que presente una inquietud con honestidad, pero es una violación al Código realizar, a sabiendas, una acusación falsa. La información honesta no implica que el denunciante deba tener la razón cuando informe acerca de una inquietud, pero debe asegurarse de que la información que brinda es precisa.

## SEGUIMIENTO E INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO

La Comisión Fiscal es el órgano natural de contralor en representación de los asociados, y como tal es el ente que supervisará el cumplimiento del presente Código de Conducta y la interpretación de sus normas, sin perjuicio de las potestades y atribuciones que correspondieren en su caso a la Asamblea de Delegados.

La Comisión podrá realizar observaciones al Consejo Directivo acerca del funcionamiento, de una decisión o cualquier situación de irregularidad a su juicio y deberá denunciarle cualquier forma de trasgresión a las reglas éticas de la institución, como también presentará un informe a la Asamblea sobre sus actividades en cumplimiento de los objetivos de este Código.

Todo socio, directivo o funcionario puede pedir a la Comisión Fiscal la interpretación de un principio o de una regla del Código de Conducta, cuando lo considere necesario.



# verde<sup>3</sup>

World Trade Center - Piso 12 - Torre 2  
Montevideo - Uruguay  
Tel.: 2626 0011 - socios@verde.com.uy

Centro Cultural VERDE  
18 de Julio 2017 esquina Pablo de María  
Montevideo - Uruguay  
Tel.: 2624 2222 - info@fundacionverde.org.uy

[www.verde.com.uy](http://www.verde.com.uy)