

**ETIKA ETA JOKABIDE
PROFESIONALAREN KODEA**

2019eko otsailaren 28a

AURKIBIDEA

Orrialdea

1.	SARRERA.....	1
2.	APLIKAZIO-EREMUA	3
3.	JARDUTEKO PRINTZPIOAK	4
	3.1 Legeak betetzea	5
	3.2 Independentzia	6
	3.3 Erantzukizuna	8
	3.4 Profesionaltasuna	9
	3.5 Konfidentzialtasuna	12
	3.6 Informazioaren fidagarritasuna	13
4.	SALAKETA-KANALA	14
5.	JARRAIPEN-ORGANOA.....	15

1. SARRERA

2012ko azaroaren 27an, Caja Laboral Popular Coop. de Crédito-ko (aurrerantzean, LABORAL kutxa) Kontseilu Errektoreak Etika eta Jokabide Profesionalaren Kodearen (aurrerantzean, Etika Kodea) eguneratzea onartu zuen, zeina 1998an onartu baitzen hasieran.

LABORAL Kutxa kreditu-kooperatiba bat da eta bere bazkide eta bezeroen finantza-beharrei erantzutea du helburu. Zerbitzuaren kalitatea eta kudeaketa dauzka ezaugarri bereizle lehiakortzat eta horrek efizientzia eta errentagarritasunari dagokionez leku nabarmena edukitzea eta bezero eta bazkideak gogobetetzea ahalbidetzen dio.

Entitatearen eguneroko jokabidean arrakasta lortzeko, jokabide horri zentzua emateko eta haren gidari izateko filosofia osatzen duten balioetatik, honako hauek nabarmentzen dira:

- ↗ Bezeroaren gogobetetasuna
- ↗ Profesionaltasuna
- ↗ Konpromiso soziala
- ↗ Sormena
- ↗ Partaidetza eta lankidetzatza
- ↗ Harreman etikoa

Aipatutako balioen artean, Harreman etikoa deiturikoa nabarmendu nahi dugu. Honako eduki honekin osatuta dago:

- LABORAL Kutxaren barneko eta kanpoko harremanen ezaugarri nagusia gardentasuna eta zuzentasuna izango dira, eta konfiantza eta printzipio etikoetan oinarrituko dira.
- Konfiantza eta lotura iraunkorra dira bezeroekiko harremanen eskemaren premisa. Haiekin jarduten dugunean, helburu argiak, informazioaren konfidentzialtasun eta egiazkotasuna eta produktu eta zerbitzuen hautaketa libre sustatzen ditugu. Zure interesak Entitatearenekin bateratzen saiatuko gara.
- Entitateak bere bazkideekin duen harremana enpresako emaitzei buruzko planteamendu erantzukide batean eta entitatearen xedea partekatzeko konpromisoan oinarrituko da. Elkarriketaren bidez, leialtasun- eta konfiantza-giro orokorra bilatuko dugu uneoro.

- LABORAL Kutxak modu argi, garden eta egiazkoan emango du bere plan eta lorpenen berri eta entitate arautzaileek eta gainerako erakunde sozialek haietarako sarbidea dutela bermatuko du.
- LABORAL Kutxak errentagarritasun- eta kaudimen-maila egokiak lortuko ditu bezeroei eta gizarte orokorrari konfiantza eta segurtasuna emateko.
- LABORAL Kutxak seriotasuna eta erantzukidetasuna sustatuko ditu kontratuzko konpromisoetan eta konpromiso instituzionaletan.
- LABORAL Kutxak jarduten duen gizartearen garapen ekonomiko eta soziokulturalarekiko konpromiso soziala hedatuko du.
- LABORAL Kutxak merkatuetan argitaratutako finantza-informazioa, erakundeari berari zein taldeari dagokiona, osoa, fidagarria eta egokia dela bermatuko du eta, horretarako, Finantza Informazioaren Barne Kontrolerako Sistema (FIBKS) bat ezarriko du.
- LABORAL Kutxak konpromiso irmoa dauka lan-bazkideen eta langileen garapen profesional eta humanoarekiko, baita berrikuntza, talde-lana, eta hain konpromisoa eta parte-hartzea sustatzen dituen konfiantzazko giro bat sortzearekiko ere.

LABORAL Kutxan balore horiek izan duten irismena kontuan izanik, beharrezkoa da haiek portaera-arauetan mugatu eta zehaztea, entitate osoak bete eta errespetatuz. Halaber, jokabide oker eta arbuigarriak tipifikatuko dira, orokorki onartzen den enpresa-etika bat sortzeko.

Azaldutako jarduteko printzipio eta arauak bete beharko dira, indarreko legedian eta entitatearen barneko araudian xedatutako betebeharrei betetzeari kalterik egin gabe.

Kontuan izan Etika Kode hau ez dela, berez, Diziplinazko Araudi bat; hots, hura ez betetzeak ez du automatikoki diziplinazko zigorrrik ekarriko. Hala ere, azpimarratzekoa da urratze batzuek diziplinazko espediente bat irekitzea ekar dezaketela, baldin eta jokabideak falta bat egitea esan nahi badu, Estatutu Sozialetak Diziplina Erregimenean egindako tipifikazioen arabera; bai tipifikazio horiekin bat datorrelako, bai tipifikatutako urratzea egiteko bitarteko direlako.

Etika Kode hau bete behar duten pertsona guztiei espresuki eman zaie haren irismenaren eta edukiaren berri. Testua Intraneten dago eskuragarri.

2.**APLIKAZIO-EREMUA**

Etika Kode honetan xedatutakoa Caja Laboral Popular Coop. de Crédito-ri eta bere taldeari (aurrerantzean, LABORAL Kutxa) aplikatuko zaie eta lan-bazkide, langile eta administratzaile guztiei eragiten die.

3. JARDUTEKO PRINTZPIOAK

Honako hauek dira adierazitako balioak bete eta osatzeko jarduteko printzipioak:

- 3.1 Legeak betetzea
- 3.2 Independentzia
- 3.3 Erantzukizuna
- 3.4 Profesionaltasuna
- 3.5 Konfidentzialtasuna
- 3.6 Informazioaren fidagarritasuna

3.1 Legeak betetzea

LABORAL Kutxak lege eta arau aplikagarriak betetzeko ardura hartzen du eta bat dator haien edukiarekin eta irismenarekin.

LABORAL Kutxako eta bere taldeko lan-bazkide, langile eta administratzaile guztiek nahitaez bete behar dituzte legeak.

LABORAL Kutxak hainbat barne-araudi ditu onartuta, indarrean dagoen legeria errazago betetzeko. Barne-araudi hori ezagutzeak eta betetzeak bertako lan-bazkide, enplegatu eta administratzaile guztiei dagokie. Arau horien artean, honako hauek bereziki garrantzitsuak dira:

- Kapital-zuriketaren eta Terrorismoaren Finantzaketaren Prebentzioari buruzko Eskuliburua.
- Balore-merkatuaren esparruko Jokabideen Barne Araudia.
- Merkatu-abusuko Eragiketa Susmagarriak Detektatu eta Komunikatzeko Prozeduren Eskuliburua.
- Segurtasun Dokumentua (DBLO) 6. eranskinean, zeinak langileek datu pertsonalen babesari lotuta dituzten eginkizun eta betebeharrak biltzen dituena.
- MIFIDari eta Garapenerako Eskuliburuei buruzko barneko gutuna.

Garrantzi berezia du kapital-zuritzearen eta terrorismoa finantzatzearen aurkako borrokak. Ildo horretatik, LABORAL Kutxak borroka horren garrantzia aitortu eta bat egiten du gizartearekin eta agintaritzekin, eta konpromisoa hartzen du indarrean dagoen legediaren eta nazioarteko estandarren arabera beharrezkoak diren organoak eta prozedurak ezartzeko

3.2 Independentzia

LABORAL Kutxarenak ez diren interesak **bereizita** egon behar dira entitateko profesional guztiek beren erantzukizunak eta funtzioak behar bezala bete ditzaten. Ildo horretatik, profesionalek LABORAL Kutxaren bidezko interesei eman behar diete lehentasuna bezeroekiko eta hornitzaileekiko harremanetan.

Ondorioz, ezingo duzu:

3.2.1 Aurretiazko baimenik gabe, zuzenean edo zeharka, LABORAL Kutxarekiko fideltasunarekin apurtzea edo LABORAL Kutxaren jarduerekin interes-gatazka edo lehia dakarten negozio edo jardura ekonomikoetan parte hartzea.

Halaber, langileak LABORAL Kutxako bezeroekin lehia sortzen duten negozio edo jardura ekonomikoetan parte hartzen badu, zuzenean edo zeharka, ezingo ditu bere postuari esker lortutako informazioa edo baliabideak erabili bezeroekiko desleial jarduteko.

3.2.2 LABORAL Kutxako jarduerarekin lotutako zerbitzu profesionalengatik maileguak, komisioak edo hirugarrenen ordainketak jasotzea.

3.2.3 Arriskua emateari buruzko erabakietan edo baldintzetan eragitea, onuradunen inguruko interes berezirik badago. Eragiketa horiek, esleipenen mugaren barruan egonik ere, goragoko instantzia batera bideratuko dira eta onuradunarekiko ahaidetasun-maila edo harremana adierazi beharko da.

3.2.4 Berariazko baimenik gabe LABORAL Kutxaren ondasun eta zerbitzuen zuzeneko edo zeharkako hornitzaile izatea.

3.2.5 LABORAL Kutxaren titulartasunpeko ondasunak edo eskubideak erosi edo alokatzea, orokortasun- eta gardentasun-irizpideak aplikatuz eskaini badira edo horretarako berariazko baimena eman bada salbu.

3.2.6 LABORAL Kutxari zure titulartasunpeko ondasunak edo eskubideak saldu edo errentan ematea, horretarako baimena izan ezean.

3.2.7 Bezeroen edo hornitzaileen dirua, opariak edo bestelako kortesiak onartzea, neurri gabekoak badira eta bere jarduna baldintzatzen dutela interpretatzen bada.

3.2.8 Hirugarrenen finantzaketa jasotzea, beste kreditu-entitate bat edo familiei laguntzeko entitate bat izan edo berariazko baimena eduki ezean.

3.2.9 LABORAL Kutxako langile izateagatik, bezeroen kontuetan ahalmena, ordezkaritza edo baimena izatea, berariazko baimena eduki ezean.

Muga horiez gain, arau hauek bete beharko dira:

3.2.10 Zuzendariak, bulegoetako zuzendariak barne, ezingo dute egin eduki euren lanbide-kategoriaren eskakizunak betetzea oztopatzen dien ordainpeko jarduerarik, horretarako berariazko baimena eman ezean.

3.2.11 Gainerako lankideek ezingo dute LABORAL kutxaren eskumeneko jarduerak egiten dituzten pertsona fisiko eta juridikoentzat lan egin eta, Entitateak hala eskatuz gero, LABORAL kutxatik kanpo egiten dituen ordainpeko lanen berri eman beharko du.

3.2.12 Langileak bere eginkizunak egiteagatik hirugarrenen ordainsari edo ordainik jasotzen badu, Entitatearen eskura utzi beharko du.

3.2.13 Familien, sozietateen, elkarteen eta antzekoen kontuetan ahalmena, ordezkaritza edo baimena izanez gero, pertsona titularren sinadura beharko da funtsak langileari intsuldatzeko.

3.3 Erantzukizuna

LABORAL Kutxako langileek, euren lanpostuaren berezko **erantzukizuna** onartzearekin, jokabide indibiduala eta profesionalki etikoa hartuko dute, zintzotasun, osotasun eta legezketasun profesionaleko testuinguru batean, zeina honako muga eta debeku hauek definitzen duten:

- 3.3.1 Norberaren edo besteren kontura eragiketak egitea, LABORAL Kutxan lan egiteari esker lortutako informazio pribilegiatuan oinarrituta.
- 3.3.2 Arrisku ekonomiko handiko jarduerak maiz egitea, bereziki ausazko jokoak.
- 3.3.3 Burtsako erosketa-aginduak egitea funts-hornidura nahikorik gabe, baita dagozkion tituluen jabetza egiaztatu gabe salmenta-aginduak bidaltzea ere.
- 3.3.4 LABORAL Kutxaren ondasunak, metodoak, sistemak edo programak arrazoirik gabe eta norberaren edo hirugarren onurarako erabiltzea.
- 3.3.5 Orokorrean, lanpostua norberaren, senideen edo lotutako pertsonen onurarako erabiltzea.
- 3.3.6 Kode honen aurka doazen aginduak edo argibideak ematea.

Gainera, LABORAL kutxako langileek honako betebeharrak izango dituzte:

- 3.3.7 LABORAL Kutxari kanpoko zorren berri ematea, hark eskatutakoan, salbuespenezko egoeretan edo entitateari kreditu bat eskatu nahi diotenean.
- 3.3.8 Ikastaro, mintegi, foro eta antzekoetan parte hartzeko baimena izatea, besteak beste, irakasle edo hizlari gisa hirugarrenen aurrean eta bere jarduerak profesionalari lotutako gaietan.
- 3.3.9 Etika Kodearen arau-hauste adierazgarriren baten berri izanez gero, hura 5. atalean adierazitako jarraipen organoari jakinaraztea.

3.4 Profesionaltasuna

LABORAL kutxako langileen **profesionaltasuna** definitzen duten jokabide-jarraibideen barnean egon beharko dira giza baliabideen eta baliabide materialen kudeaketa egokia, bezeroentzako zerbitzuaren kalitatea nabarmentzea eta indarrean dauden kanpoko nahiz barneko arauak betetzea. Zehazki, honako eginkizun hauek izango ditu:

3.4.1 Bezeroenganako zerbitzuaren kalitatea balio erantsi eta faktore bereizgarri nagusizat hartzea eta haiekiko harremana LABORAL Kutxaren irudi korporatiboa transmititzeko bitartekorik onena dela ulertzea, horretarako aholkularitza garden, egiazko eta atsegin bat eskainiz. Entitateak horretarako bitarteko egokiak emango ditu.

3.4.2 Kreditu-entitateen jarduera arautzen duten legezko arauak betetzea eta betearaztea, baita LABORAL Kutxak ezarritako gutun, argibide eta barne erregimeneko prozedurak eta BMEBek, kapitalak zurtzeari eta terrorismoaren finantzaketari aurrea hartzearekin lotuta, zenbait langileri bereziki inposatutako betebeharrak. Edozein kasutan, jardunbide okertzat joko dira honako hauek:

- a) LABORAL Kutxaren eragiketa eta zerbitzuekin lotutako kontraturik ez egotea edo bezeroak hura ez sinatzea.
- b) Bezeroak lege ezarritako zehaztapenen arabera modu zehatz eta osoan ez identifikatzea eta pertsona juridiko eta fisikoen ordezkarien botere eta/edo baimenak ez egiaztatzea, telefono bidezko transakzioak eta transakzio elektronikoak barne.
- c) Bezeroen datuak faltsutzea, haiek norberaren edo hirugarrenen eragiketetan iruzurrez erabiltzea eta eragiketak fikziozko titulartasunei esleitzea.
- d) Bezeroen aginduak edo argibideak berariaz aldatzea edo haiek irregulartasunez exekutatzea.
- e) Aktiboen eragiketak modu irregularrean formalizatzea aurretiazko baimenik ez edukitzeagatik, atribuzio gehiegi eduki edo haiek gehiegi erabiltzeagatik edo zigortutako eragiketan eskatutako baldintza, berme edo mugak ez betetzeagatik.
- f) Atzerapenak arrazoirik gabe edo modu irregularrean egitea.

- g) Kredituen exekutagarritasuna bermatzen duten dokumentuen zaintzan zabarkeriaz jokatzeara.
- h) Zalantzezko posizioak edo posizio berankorrak berariaz ezkutatzea.
- i) Edozein motatako kontuetako errore edo irregulartasunak bidegabe konpontzea, goragoko langileei jakinarazi gabe.
- j) Bezeroei berariaz informazio okerra ematea.
- k) Bezzeroen akatsak, gorabeherak, erreklamazioak eta kexak ez ebatzea.
- l) Bezzeroak erakartzeko edo produktuak eta zerbitzuak saltzeko informazio faltsua erabiltzea.
- m) LABORAL Kutxaren barne-araudiak eskatutako izapide eta eskakizunak bete gabe Mifid produktuak kontratatzea.
- n) Erakunde publikoei eta Kontrol erakundeei bidali beharreko informazioa faltsutzea edo haren bidalketa arrazoirik gabe atzeratzea.
- o) Saldoak ezkutatzea edo organo eskudunengandik jasotako informazio-eskaerak eta enbargo-aginduak ez betetzea.
- p) Kapital-zuriketako, terrorismoaren finantzaketako edo merkatu-abusuko eragiketa susmagarriak ezkutatzea edo ez jakinaraztea.
- q) Eskakizun ofizialei arrazoirik gabe berandu erantzutea.
- r) Hirugarrenen aurrean indarreko ziurtagiriak faltsutzea edo haiek okerreko datuekin betetzea (testamentu-egikaritzeak, ogasuna, sozietateen eraketa edo kapital-zabalkuntza, etab.)
- s) Sistema informatikoko datuak edo programak aldatzea haien arduraduni jakinarazi gabe.
- t) LABORAL Kutxaren ondasunak edo eskubideak saltzea, batzuei mesede eginez eta beste batzuk kaltetuz eta gardentasun-irizpiderik gabe jardunez.

3.4.3 Entitatera negozioa erakartzeko iruzurrezko, legez kanpoko eta etika profesionalaren kontrako jarduerarik ez egitea.

3.4.4 Generoa, arraza, kolorea, nazionalitatea, erlijioa, iritzi politikoa, filiazioa, adina, sexu-orientazioa, egoera, desgaitasuna eta eskubideak babestutako bestelako egoeretan oinarritutako diskriminazio edo jazarpenezko jokabideak izatea edo pertsonak desagoki tratatzea, bai lan-bazkideak, langileak eta administratzaileak, baita bezeroak eta bezero potentzialak ere. Hala, ezingo da lanean jazarpenik edo intimidaziorik egin, ezta jokabide iraingarriarik edo desagokirik eta pertsonen duintasuna mindu dezakeen bestelako jarrerarik izan.

Halaber, zuzendari eta arduradunek honako hauek egin beharko dituzte:

3.4.5 LABORAL Kutxaren politika eta helburuak betetzen direla eta haiek ongi garatzen eta exekutatzen direla ziurtatu.

3.4.6 Esleitutako baliabideak behar bezala kudeatu, laneko estilo zintzoa, parte-hartzea eta sailen arteko lankidetzaz sustatuz, eta lankideen formakuntza bultzatu.

3.4.7 LABORAL Kutxako lan-bazkide eta langileen familien eskakizunak eta lanekoak uztartzen lagundu

3.5 Konfidentzialtasuna

LABORAL Kutxako langileek sekretu profesionala gorde behar dute datu, kontu, balantze, txosten, proiektu eta abarrei dagokienez, hala entitatearen eta bezeroen kasuan, nola aurretik lan-jardunean aritutako enpresen eta horietako bezeroen kasuan, eta **konfidentzialtasun** osoan gordeko dituzte, legeak edo justiziak bestela agindu ezean.

Betebehar hori jarraibide hauetara egokituko da:

3.5.1 Laneko eginkizunak egiteko beharrezkoak ez diren bezeroen datuak ez atzitzea.

3.5.2 Hirugarrenei bezeroen saldoei, posizioei eta datuei buruzko informazioa ematea. Informazio mota hauek barne hartzen dira: bezeroen kontu-zenbakiak, kontuen titulartasuna, familiaren inguruabarrak (helbidea, egoera zibila, adina, seme-alabak, telefono-zenbakia, etab.). Igorleek helbideratzeak kontsultatu nahi badituzte soilik berretsi ahalko dira kontu-zenbakiak.

3.5.3 Hirugarrenei LABORAL Kutxaren isilpeko informaziorik (bereziki plan estrategikoei, barne-garapenerako proiektuei, marketin-kanpainei eta antzekoei buruzko datuak) ez ematea, haiek zabaltzeak entitatearen interesak kaltetzen baditu.

3.5.4 Bezeroei edo LABORAL Kutxari buruzko informazioa norberaren edo hirugarren onurarako ez erabiltzea.

3.5.5 Bezeroei edo hirugarrenei informazio pribilegiaturik ez ematea.

3.6 Informazioaren fidagarritasuna

LABORAL kutxaren Kontseilu Errektorearen ardura da Finantza Informazioaren Barne Kontrolerako Sistema (FIBKS) egoki eta eraginkorra ezartzea, mantentzea eta ziurtatzea, merkatuetan argitaratutako finantza-informazioa, erakundeari berari zein taldeari dagokiona, osoa, fidagarria eta egokia izan dadin kontrolatu eta bermatzeko.

Zuzendaritza Kontseiluaren eta Barne Ikuskaritzako Departamentuaren ardura da merkatuari ematen zaion finantza-informazioa fidagarria dela bermatzeko kontrol-prozedura eraginkorrak diseinatu eta ezartzea. Horretarako, behar adina langile eta baliabide material emango dizkio entitateari. Halaber, euren zereginak egiteko behar duten informazioa emango die finantza-informazioa prestatu behar duten langileei.

Ilido horretatik, alderdi hauek kontuan hartzekoak dira:

- LABORAL kutxa arduratzen da finantza-informazio fidagarria, zehatza, osoa eta egokia emateaz, bai bere finantza-egoerei buruz, bai egoera horietan eragin nabarmena izan dezaketen gertaerei buruz.
- Finantza-informazioa indarrean dauden balorazio-printzipio eta -arauen arabera egiten dela ziurtatzeko Taldean ezarritako prozedurez gain, lan-bazkide eta enplegatu guztiek informazioa erregistratzeko eta tratatzeko beren zereginak arduraz betetzeko betebeharra dute, informazio hori baita Taldearen finantza-informazio publikoa egiteko prozesuaren oinarria.
- Lan-bazkideak eta enplegatuak fidagarritasunaren, zehaztasunaren, osotasunaren eta eguneratzearen erantzule dira, alde batera utzita Taldeko arlo jakin batzuei informazioaren osotasunaren eta eskuragarritasunaren arloan berariaz esleitutako erantzukizunak, erabilitako erregistro-motetan sartutako datuak eta beren eginkizunak garatzean lantzen duten informazioa.
- Erantzukizun hori aplikatzea bereziki garrantzitsua da taldearen finantza-egoerak egiteko beharrezkoak diren datu eta txostenei dagokienez, horiek behar bezala erregistratu eta interpretatzea ezinbestekoa baita kontabilitateko saldo, transakzio edo kontingentzia bakoitzari dagozkion balorazio-irizpideak behar bezala aplikatzen direla ziurtatzeko.

4. SALAKETA-KANALA

Atal honetan araututakoa aldatu da eta Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan xedatutakoarekin ordeztu da, zeina Kontseilu Errektoreak onartu baitzuen 2015eko ekainaren 30eko saioan.

5. JARRAIPEN-ORGANOA

Atal honetan araututakoa aldatu da eta Delituei aurrea hartzeko eta erantzuteko eskuliburuan xedatutakoarekin ordeztu da, zeina Kontseilu Errektoreak onartu baitzuen 2015eko ekainaren 30eko saioan.