

Código de Ética y Conducta laboral para nuestros colaboradores

Haremos mención de nuestro desempeño con nuestros clientes de manera breve en base a las prácticas de nuestros principios éticos, actuando de manera responsable para cumplir en brindarle un servicio de calidad.



CODIGO DE CONDUCTA LABORAL

Basado en la ética profesional, adoptamos un conjunto de **normas y valores morales** que al momento de dar inicio nuestra relación laboral profesional debe de ejecutarse cumplirse y respetarse durante el ejercicio de nuestras labores.

Con la finalidad de encaminarse a fomentar las buenas prácticas laborales y la armonía social. Practicando entonces estos **principios éticos**: la responsabilidad, el respeto, la diligencia, la constancia, la puntualidad.

Tenemos como objetivo determinar los valores que han de ser puestos en práctica. Con la finalidad que nuestros profesionales lo apliquen de manera individual, dando como resultado un beneficio colectivo, en todo aspecto de su vida.

1. Servicio idóneo Y empático:

Brindar productos de acuerdo a las necesidades específicas del cliente con la finalidad de que sea beneficioso.

2. Claridad de información:

Comunicamos a los clientes de forma clara y precisa los productos términos y condiciones de manera adecuada, utilizando un lenguaje denotativo.

3. Trato justo y respetuoso hacia los clientes:

Comportamiento bajo nuestros principios éticos.

4. Prevención del sobreendeudamiento:

Recabamos la situación y planificación económica financiera del cliente con la finalidad de prevenirlo ante un posible sobreendeudamiento.

5. Privacidad y reserva de Información:

Los datos del cliente son protegidos conforme los estándares y requerimientos de las leyes establecidas en las legislaciones en dicha materia vigentes en Perú.

6. Canales atención al cliente en cuanto quejas o sugerencias:

Informamos al cliente los medios adecuados para comunicar sus quejas o comentarios, los cuales se administrarán y resolverán oportunamente.



OBLIGACIONES PARA CON NUESTROS CLIENTES:

1. Ser sencillos, empáticos, respetuosos y profesionales con ellos, evitando caer en familiaridades, manteniendo la relación cliente-colaborador.
2. Brindar un servicio de excelencia, cuidando ser profesionales, accesibles, colaborativos, cordiales y oportunos.
3. Contribuir a la educación financiera de nuestros clientes promoviendo el uso responsable de nuestros productos.
4. Escuchar las opiniones respecto a la calidad del servicio de esta manera tener beneficio utilizando la retroalimentación.
5. Otorgar a todos las mismas oportunidades, sin generar falsas expectativas, realizando procesos de evaluación transparentes y equitativos.
6. Realizar cualquier acto de cobranza en estricto apego a las leyes aplicables y a las buenas prácticas y costumbres, evitando dañar la imagen de los clientes externos e internos y la empresa.

DE MANERA ENUNCIATIVA MAS NO LIMITATIVA, ESTÁ PROHIBIDO:

1. Favorecer a un cliente, o colaborador, sobre otro.
2. Realizar ofrecimientos que no estén autorizados por **INVERSIONES CDESCOB S.A.C** o que no se puedan cumplir.
3. Amenazar al cliente.
4. Recibir pagos en efectivo de los clientes, para beneficio propio.
5. Beneficiar a un cliente deudor del pago recibido por otro cliente, ya sea de manera directa o indirecta.
6. Realizar pagos a nombre del cliente, por medios propios o a través de un tercero, aun cuando este último dé su consentimiento.
7. Recibir alguna dádiva en dinero o especie para beneficio propio o de un tercero.
8. Mantener una relación sentimental o de familiaridades que no correspondan al trato profesional con algún cliente de nuestra zona de atención o un familiar suyo sin reportarla, ya que puede representar un conflicto de intereses.
9. Ejercer cualquier forma de violencia sexual o de género hacia nuestros clientes, exclientes, sus familiares o cualquier tercero, ya sea dentro o fuera de nuestras



instalaciones, por medio de alguna de las herramientas que nos proporciona **INVERSIONES CDESCOB S.A.C** o de propiedad personal, con uso de uniforme o sin él, ni dentro o fuera de nuestro horario laboral. No hay tolerancia hacia cualquier acto de esta naturaleza.

10. Hacer juntas de dinero, realizar o solicitar préstamos personales de dinero a cualquier cliente o colaborador, tratándose de operaciones de compra, venta o renta de todo tipo de artículos entre colaboradores y clientes.

Lima, 02 de agosto 2023.