	CODIGO DE ETICA	VERSIÓN 2	Página 1 de 2
		DISTRIBUCIÓN: UNICA COPIA EN LA RED	07 – 04 - 2023

CONTENIDO

1.Introducción.....	1
2. Nuestra Misión y Visión.....	2
2.1. Misión.....	2
2.2. Visión.....	2
3. Objetivo.....	2
4. Valores y Principios.....	2
4.1. Innovación.....	2
4.2. Pasión.....	3
4.3. Integridad.....	3
4.4. Sentido de urgencia	3
5. Política	3
6. Comportamientos eticos.....	3
6.1. Respeto entre compañeros, Jefes, clientes, Proveedores y partes interesadas	3
6.2. La inclusión como práctica cotidiana	4
6.3. Comportamiento honesto.....	4
6.4. Responsabilidad social.....	4
6.5. Cuidado del medio ambiente.....	4
6.6. Manejo responsable de la información.....	4
7. Mecanismos para denunciar	5
8. Sanciones	5

1. INTRODUCCIÓN

El código de ética en Fianza B.P.O S.A.S y en cualquier institución es esencial, ya que permite promover prácticas comerciales responsables y sostenibles, implicando los principios morales y valores en todas las operaciones y decisiones con aliados y su enfoque comercial. Esto conlleva a tener un impacto positivo en la rentabilidad a largo plazo de la empresa, por tal razón a lo largo del documento se enfatizará en diferentes temas, encaminados a la cultura Organizacional en base a la ética, la transparencia y el respeto que se debe manejar en los diferentes procesos.

Así mismo se nombrarán las implicaciones en cuanto al cumplimiento Legal y Ético, con el fin de precisar en las leyes y regulaciones aplicables, así como también adherirse a estándares éticos más elevados que puedan no estar legalmente exigidos pero que sean moralmente correctos, entre ellos se nombran aspectos clave, tales como la Integridad, donde se precisa que los trabajadores de FIANZA BPO SAS deberán, mantener en el desempeño de sus funciones una conducta moralmente intachable, así mismo transparencia, evitando los conflictos de Intereses y manejando responsabilidad en el uso de la Información, reconociendo los errores cuando ocurran y tomando medidas correctivas de manera oportuna.

2. NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN

2.1 MISIÓN

Garantizar el éxito de nuestros clientes administrando y cobrando eficientemente la cartera o servicio que se nos asigna, y prestando servicios complementarios que dentro de una infraestructura adecuada apoyen la expansión de nuestros clientes y de la compañía

2.2 VISIÓN

Ser la mejor opción en el mercado de las casas de Cobranza y Contact Center

3. OBJETIVO

Generar un impacto positivo en la organización con los lineamientos establecidos en el código de ETICA, en el cual se enmarque **la misión, La visión y los principios** constituidos hasta el momento, y así contribuir al cumplimiento de los lineamientos éticos, definiendo así valores, comportamientos y creencias que conlleven a una mejora en la cultura empresarial.

4. VALORES Y PRINCIPIOS

Los valores de Fianza BPO S.A.S Son: Innovación, Pasión, Integridad y Sentido de la urgencia.

4.1. Innovación

El término implica introducir cambios significativos o mejoras en los procesos que maneja la compañía y/o modelos de negocio, con el fin de generar valor añadido, diferenciarse de la competencia y adaptarse a las necesidades cambiantes del

mercado. En Fianza B.P.O no lo encaminamos solo a la tecnología, sino que puede abarcar cualquier aspecto o bien sea area de la empresa.

4.2. Pasión

Tener en la compañía personal apasionado es un factor importante, ya que refiere al entusiasmo, compromiso y dedicación que los empleados sienten hacia su trabajo, la misión de la empresa y los objetivos que persiguen. Cuando los empleados están apasionados por lo que hacen, están más comprometidos con el éxito de esta y tienden a esforzarse más para alcanzar metas y superar desafíos.

4.3. Integridad

La integridad personal es fundamental en una empresa por varias razones clave, entre ellas el poder brindar confianza y credibilidad en los procesos que se manejan hacia nuestros clientes y socios comerciales, de acuerdo con altos estándares éticos y morales. En una empresa, esto se traduce en el cumplimiento de las leyes y regulaciones.

4.4. Sentido de urgencia

Se refiere a la capacidad de los empleados y líderes para reconocer la importancia y la prioridad de ciertas tareas, objetivos o situaciones, y actuar en consecuencia de manera rápida y decisiva. Este sentido de urgencia impulsa a la organización a responder de manera ágil y eficiente ante desafíos, oportunidades o cambios en el entorno empresarial.

5. POLITICA

FIANZA BPO SAS, se **compromete** a establecer las pautas generales que regirán la **conducta** de sus colaboradores, garantizando así, una cultura de ética e integridad en la organización y su relación con las partes interesada, evitando las **malas** prácticas que puedan ser calificadas como inapropiadas, mediante **normas** de conducta que van más allá de la ley, con la finalidad de **favorecer** el desarrollo de la excelencia humana.

Principios:

- Integridad: Los trabajadores de FIANZA BPO SAS. deberán, mantener en el desempeño de sus funciones una conducta moralmente intachable.
 - Transparencia: Son todas acciones en FIANZA BPO SAS. que buscan generar confianza y repercusiones positivas para la sociedad.
 - Conflicto de Intereses: Los trabajadores de FIANZA BPO SAS., no podrán aprovechar su vinculación con FIANZA BPO SAS. O información obtenida de esta para su beneficio personal.
 - Responsabilidad en el Uso de la Información: Es una obligación ineludible mantener en estricta reserva y confidencialidad aquella información a la cual se tenga acceso en el ejercicio de su labor.
-

6. COMPORTAMIENTOS ETICOS

6.1 Respeto entre compañeros, Jefes, clientes, Proveedores y partes interesadas

El respeto es fundamental en el ejercicio de cualquier profesión. Un buen profesional no debe desacreditar, insultar, molestar o engañar a sus propios compañeros o a otros profesionales. Al expresarse sobre estos debe hacerlo con respeto y consideración.

6.2 La inclusión como práctica cotidiana

En el ejercicio de nuestra labor debemos tratar con todo tipo de personas (empleados, jefes, compañeros, clientes, etc.), de diferente origen étnico o social, de distintas edades y grados de formación, con variadas creencias religiosas u opciones personales. Debemos asegurarnos, por lo tanto, de que nuestras acciones y decisiones de índole profesional no estén sujetas a ningún tipo de prejuicio de este tipo (discriminación, segregación, exclusión, etc.) que pueda menoscabar la dignidad humana de una persona.

6.3 Comportamiento honesto

En el ejercicio de nuestras funciones siempre tendremos acceso a información, contactos o recursos. La utilización antiética de cualquiera de estos medios puede derivar en comportamientos corruptos o deshonestos, como el manejo de dinero ajeno, la manipulación de personas, informaciones o datos, el robo y el fraude, comportamientos, todos ellos, con graves consecuencias legales.

6.4 Responsabilidad social

Se debe rechazar cualquier tarea o prestación de servicios cuando tenga conocimiento de que estos puedan ser empleados de manera perjudicial a los intereses de otras personas, grupos, instituciones o comunidades. Es más, las operaciones de una empresa pueden afectar negativamente la vida de una comunidad. En estos casos, lo más conveniente es rechazar y, de ser posible, denunciar este tipo de actividades.

6.5 Cuidado del medio ambiente

Toda actividad económica, ya sea industrial o empresarial, tiene impacto en el medio ambiente y en las comunidades: ruidos, emisiones de gases, consumo energético, contaminación del agua, producción de desechos. Evitar a toda costa causar daños medioambientales debe ser la única opción ética de nuestra actividad en FIANZA BPO SAS.

6.6 Manejo responsable de la información

La información a la que se tiene acceso debido al cargo o la función que se desempeña debe ser manejada con suma discreción por el profesional, bien ante el personal de la empresa, bien frente a todos aquellos individuos externos a esta.

7. MECANISMOS PARA DENUNCIAR

- El Área de Talento Humano es el encargado de recibir las consultas, quejas y denuncias sobre posibles actos o comportamiento antiéticos.
- La información de la persona que denuncia, si es suministrada, se mantendrá bajo confidencialidad.
- Los canales de comunicación dispuestos por FIANZA BPO SAS son:

Tel: 7 56 50 50 ext 1100, 1006 ó 1103

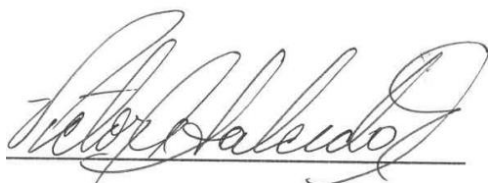
Email: info@fianzalda.com

8. SANCIONES

Las sanciones por violar la Política de Ética pueden resultar en graves sanciones para los trabajadores, Representantes, altos directivos y/o contratistas de la Compañía, y para FIANZA BPO SAS.

Los trabajadores, representantes, altos directivos y/o contratistas de la Compañía que viole esta Política serán sujetos a sanciones y medidas disciplinarias, incluyendo el despido con justa causa de conformidad con las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo y el Código Sustantivo del Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales que pudiere adelantar por esta causa. FIANZA BPO SAS aplicará las medidas disciplinarias de manera justa y rápida y en proporción con la violación.

En constancia de lo anterior firmo este documento a los días [día] del mes de [mes] de 2023.



VICTOR ALFONSO SALCEDO GALVIS

Gerente General
