

## Código de Conducta (DECALOGO)

1. Actuaremos siempre con Confianza, Respeto, Dignidad, Honestidad, Integridad, Compromiso e Igualdad.
2. Mantendremos y garantizaremos siempre una actitud profesional con conductas intachables cumpliendo en todos sus aspectos las normativas de buenas prácticas profesionales “compliance” de la ‘World Compliance Association’ (WCA).
3. Nuestra gestión será transparente impulsando todos los canales posibles de denuncia e identificación que eviten cualquier conducta poco ética, reprobable o ilegal que se observe dentro de la empresa.
4. En todo lo que se pueda identificaremos y nos anticiparemos a las necesidades de los clientes detectando los defectos de los servicios prestados para poderlos mejorar en lo que corresponda. Sustentaremos nuestra competitividad basándonos en la filosofía de orientación al servicio.
5. Potenciaremos siempre un ambiente de trabajo en equipo con atmosfera de armonía y manteniendo un ambiente de trabajo sano, seguro, limpio y confortable.
6. Tendremos ‘*empowerment*’ sabiendo decidir por uno mismo en cualquier momento lo mejor que se precisa para los servicios prestados.
7. Aseguraremos la satisfacción, retención y lealtad de nuestros clientes utilizando siempre el contacto visual positivo como comunicación asertiva y educada. Tendremos empatía y positivismo.
8. Seremos embajadores de servicio dentro y fuera de la empresa. Siempre hablaremos positivamente del cliente y atenderemos sus inquietudes.
9. Garantizaremos la total confidencialidad de los datos y procesos de los clientes como compromiso de responsabilidad individual y colectiva.
10. Nuestros proveedores y colaboradores también respetarán siempre nuestras normas de conducta y se ajustarán a estos principios.