

Código de Conducta

Este Código de Conducta establece las normas mínimas de conducta y las acciones que se esperan de cualquier persona implicada en la prestación de servicios relacionados con la prestación de asistencia en efectivo a los beneficiarios de ACNUR. Al comprometerse con sus ocho principios rectores, está apoyando y aplicando valores fundamentales.

▪ TRATAR A TODOS LOS CLIENTES CON DIGNIDAD Y RESPETO

¿Por qué es importante? **A menudo, los beneficiarios de ACNUR carecen de la protección de la que antes gozaban en su país o comunidad.**

Por ejemplo, un cliente puede haber huido recientemente de su casa y esté agotado y asustado.

¿Qué significa para usted? **Trate siempre con respeto y consideración a los clientes. Los comentarios o comportamientos degradantes no son aceptables.**

Recuerde: lo que dice y cómo lo dice es importante. Piense en cómo le gustaría que le trataran.

▪ GARANTIZAR LA EQUIDAD HACIA TODOS LOS CLIENTES

¿Por qué es importante? **Puede haber beneficiarios de ACNUR que utilicen los servicios financieros por primera vez y no estén familiarizados con los procedimientos.**

Por ejemplo: puede que un cliente no hable el idioma local o no sepa leer.

¿Qué significa para usted? **Proporcionar a todos los clientes información clara y concisa y asegurarse de que se entiendan todas las comunicaciones, utilizando todos los materiales de formación disponibles si es necesario.**

Recuerde: todas las personas tienen el deber de asegurar que se da un trato justo a todos los clientes, sin discriminación.

▪ PREVENIR Y LUCHAR CONTRA CUALQUIER FORMA DE EXPLOTACIÓN Y ABUSO

¿Por qué es importante? **Los beneficiarios de ACNUR pueden estar en una posición desfavorecida o más vulnerable en comparación con otros clientes.**

Por ejemplo: es posible que los clientes ancianos o analfabetos dependan de usted para acceder a la asistencia en efectivo.

¿Qué significa para usted? **No se tolerará ninguna forma de explotación y abuso hacia los clientes, incluidas las de carácter sexual.**

Recuerde: no debe mantener ningún tipo de actividad sexual con los clientes como contraprestación a los servicios prestados.

▪ RESPETAR LAS LEYES Y POLÍTICAS

¿Por qué es importante? **El cumplimiento de las leyes, reglamentos, políticas y normas aplicables es una responsabilidad personal.**

Por ejemplo: es posible que un cliente no sepa lo que es ilegal en su país o comunidad.

¿Qué significa para usted? **Debe conocer, comprender y respetar el marco jurídico aplicable a su trabajo. Respete los honorarios oficiales y no pida a sus clientes honorarios inapropiados.**

Recuerde: el incumplimiento de las leyes y políticas puede suponer la pérdida de clientes, de negocios o acarrear sanciones.

▪ PROTEGER LA CONFIDENCIALIDAD Y LA PRIVACIDAD

¿Por qué es importante? **Como parte de la prestación de servicios financieros, recibirá información confidencial o datos personales de los clientes.**

Por ejemplo: su libro de registro de transacciones contendrá información confidencial sobre sus clientes.

¿Qué significa para usted? **Trate esos datos con diligencia y atención y no los revele a un tercero sin autorización.**

Recuerde: generar confianza y mantenerla es un aspecto fundamental de su relación con los clientes.

▪ RECHAZAR EL SOBORNO Y LA CORRUPCIÓN

¿Por qué es importante? **Aceptar o solicitar sobornos u ofertas de favores es inaceptable, deshonesto y perjudicial.**

Por ejemplo, es posible que un cliente le ofrezca una recompensa por su rápida prestación de servicios.

¿Qué significa para usted? **No acepte ni solicite regalos de los clientes. Rechace de manera activa el soborno y la corrupción en todas sus formas.**

Recuerde, las relaciones positivas con los clientes pueden y deben desarrollarse sin sobornos ni corrupción.

▪ ASEGURAR LA INTEGRIDAD Y LA RESPONSABILIDAD

¿Por qué es importante? **La prestación de servicios financieros se basa en la integridad y la confianza que perciben los clientes y otras partes interesadas.**

Por ejemplo, es posible que un cliente no comprenda del todo las tarifas aplicables y confíe en que usted las aplique correctamente.

¿Qué significa para usted? **Actúe de forma ética, responsable, profesional y con integridad en todo momento. Dé un buen ejemplo.**

Recuerde que todo el mundo tiene la responsabilidad y la capacidad de hacer una contribución positiva.


▪ NOTIFICAR LAS PREOCUPACIONES Y QUEJAS

¿Por qué es importante? **Todo el mundo tiene una función importante que desempeñar para mantener las normas adecuadas y plantear posibles problemas.**

Por ejemplo: es posible que vea a un compañero o compañera gritar o amenazar a un cliente.

¿Qué significa para usted? **Si ve algo que no le parece bien, debe hablar e informar de ello a través de los canales disponibles.**

Recuerde: tiene la responsabilidad de plantear los posibles problemas tan pronto como sea consciente de ellos.

Opciones de notificación:  [ubicación]

 [número]

 [dirección]