



CÓDIGO DE CONDUCTA

I. INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San José de Bermejo R.L., como entidad supervisada por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI), tiene a disposición de la población productos y servicios, como el ahorro, crédito, compra y venta de moneda y giro; sus actividades se enmarcan dentro de las disposiciones emitidas por la ASFI en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, la Ley N° 393 de Servicios Financieros, Ley General de Cooperativas y el Estatuto Orgánico.

II. OBJETO

El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y las sanas prácticas que serán practicadas por los Consejeros, ejecutivos y demás personal, en su relacionamiento con los consumidores financieros que son nuestros socios, clientes y usuarios, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

III. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente código es de aplicación obligatoria para todos los directores, ejecutivos y demás personal de la Cooperativa, sin importar el nivel jerárquico en el cumplimiento de sus funciones tanto en la oficina central como en la Agencia Carapari.

Valores Corporativos.- La Cooperativa a establecido como cultura de trabajo el apego a estándares éticos y profesionales que el giro de la Entidad requiere a fin de merecer la confianza de sus socios y del publico en general; en ese sentido la COOPERATIVA SAN JOSE DE BERMEJO R.L. establece los siguientes valores corporativos que deben ser practicados por todos los que componemos la Cooperativa:

- 2.1 Compromiso
- 2.2 Comunicación
- 2.3 Cooperación
- 2.4 Orientación al Cambio
- 2.5 Proactividad
- 2.6+ Honestidad
- 2.7 Responsabilidad Ambiental

IV. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONDUCTA

A continuación se detallan los principios básicos que deberán tomarse en cuenta en atención al consumidor financiero:

- a) **Buena Fe:** La Cooperativa proveerá los servicios basados en los ámbitos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b) **Trato Equitativo.-**
- c) Transparencia
- d) No discriminación
- e) Profesionalidad

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>1</i>



- b) **Relacionamiento:** La Cooperativa se relacionará con los consumidores financieros en el marco de la cordialidad, el respeto, el equilibrio y la armonía.
- c) **Equidad:** Los trabajadores se conducirán con respeto a toda persona que ingrese al recinto de la Cooperativa a solicitar o no nuestros servicios, sin ningún tipo de preferencias ni discriminación de género, raza, edad religión, etnia, posición social o identidad cultural.
- d) **Continuidad:** La Cooperativa prestará sus servicios financieros en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos suscitados por fuerza mayor y otros casos previstos por normativa específica y vigente.
- e) **Responsabilidad:** Los trabajadores de la Cooperativa deberán mostrar en todo momento buena predisposición y actuar con diligencia conforme lo establecido en el Código de Ética, en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos.

V. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información, está sujeto a los siguientes aspectos:

- a) **Calidad:** Proporcionar a los socios, clientes y/o usuarios y público en general información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen en la Cooperativa.
- b) **Entrega de Información:** Brindar a los socios, clientes y/o usuarios toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que de ellos se deriven, a través de los responsables y los medios más convenientes.
- c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los socios, clientes y/o usuarios sobre los productos y servicios financieros, especialmente cuando se presenten cambios en las características, funcionamiento, condiciones y otros.
- d) **Resguardo de Información:** Todo el personal de la Cooperativa tiene la responsabilidad de custodiar la información de los socios, clientes y/o usuarios con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la Ley N° 393 de Servicios Financieros artículo 472°.
- e) **Difusión:** El presente Código se dará a conocer a los socios, clientes y/o usuarios y público en general a través del sistema de divulgación interna, dispositivo de desplazamiento instalado en el área de atención al público y a través de la página Web de la Cooperativa.
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre los estados financieros a través de la memoria anual y la publicación de manera semestral en un diario de circulación nacional, asimismo publicará la calificación de riesgo a través de la página Web de la Cooperativa.

VI. ATENCIÓN AL CLIENTE O CONSUMIDOR FINANCIERO

El trato al consumidor Financiero está sujeto a los siguientes aspectos:

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>2</i>



- a) **Calidad y calidez:** La atención a los socios, clientes y/o usuarios y público en general, debe ser utilizando un lenguaje claro y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas, de manera que se asegure la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- b) **Servicio:** La Cooperativa a través de su personal capacitado con vocación de servicio debe lograr la satisfacción y valoración de los socios, clientes y/o usuarios y público en general.
- c) **Centro de atención de llamadas:** La Cooperativa cuenta con un centro de atención de llamadas, que proporcione un servicio permanente y continuo, para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna segura y diligente a cualquier requerimiento de los socios, clientes y/o usuarios y público en general.
- d) **Medición de la satisfacción:** La Cooperativa deberá realizar encuestas a los consumidores financieros hasta el 3% del total de los prestatarios durante la gestión para medir y controlar el grado de satisfacción por los servicios que ofrece y hacer los ajustes en caso de ser necesarios.

VII. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS

7.1 Capacitación.-La Cooperativa promoverá la capacitación a sus ejecutivos y demás personal para que en la atención a los socios, clientes y/o usuarios y público en general, primen las siguientes cualidades y valores:

- a) **Compromiso:** El personal de la Cooperativa deberá estar inducido a proveer una información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.
- b) **Eficiencia:** Utilizar de manera óptima los recursos disponibles, de tal manera que permita ofrecer al socio, cliente y/o usuarios una atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.
- c) **Honestidad:** Todos los trabajadores deben actuar con ética y transparencia de manera que, las actuaciones y comunicaciones con la realidad de los hechos muestren confianza y transparencia, en los socios, clientes y usuarios.
- d) **Respeto:** Brindar al socio, cliente y/o usuarios, y a los demás grupos de interés en general, un trato de igual a igual, digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias y valorando la diversidad étnica y pluricultural.
- e) **Responsabilidad:** Actuar en el cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas, normativa interna y sanas prácticas.
- f) **Colaboración:** Participar, prestando el apoyo necesario a directores, ejecutivos y responsables en el envío de información a quien corresponda y atención de cualquier otro requerimiento.
- g) **Reserva:** Mantener en resguardo y confidencialidad toda información referida a los socios, clientes, y/o usuarios.

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>3</i>



7.2 Calidad en el trato.- La Cooperativa debe proporcionar a sus trabajadores una adecuada capacitación y formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros, les faciliten la información que requieren y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

7.3 Condiciones de trabajo.- La Cooperativa deberá dotar a sus trabajadores de los insumos y herramientas necesarios para que la atención a los consumidores financieros sea diligente y oportuna cumpliendo las condiciones de calidad requerida en el presente código.

VIII. ATENCION DEL PUNTO DE RECLAMO

La Cooperativa cuenta con un responsable del Punto de Reclamo, capacitado para registrar o recibir los reclamos y/o sugerencia de los consumidores financieros y se le ha dotado de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos en forma diligente y oportuna rigiéndose en la normativa interna implementada y las disposiciones de ASFI. En caso que el consumidor financiero no esté conforme con la respuesta a su reclamo, se debe informar que tiene derecho a acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema.

La Cooperativa en todo momento debe contar con documentos que regulen la atención de los reclamos de los consumidores financieros con este objeto la entidad debe contar con:

- Políticas, manuales y procedimientos de atención oportuna
- Recibir y atender todos los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición a la atención de reclamos, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- Contar con el personal capacitado para prestar este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de los reclamos
- Mantener un registro de los reclamos y las soluciones otorgadas de los consumidores financieros
- Informar los consumidores financieros sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad del Supervisión del Sistema Financiero.

IX. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

La Cooperativa debe mantener un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los socios, clientes y usuarios.

- a) Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad.
- b) Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financieras así como con otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c) Abstenerse de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- d) Evitar la utilización de medios o sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por sus competidores financieros orientados a la captura de consumidores financieros.
- e) Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio.
- f) Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras.
- g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras por ejemplo de Derechos laborales y de cartera.

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>4</i>



- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

X. AMBIENTE LABORAL

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores tanto en la productividad, la eficiencia y la calidad de atención, la Cooperativa velará por la seguridad, estabilidad, y la realización personal de sus trabajadores mediante el establecimiento de políticas, reglamentos y procedimientos que garanticen un adecuado ambiente laboral.

XI. TRANSPARENCIA

La Cooperativa asegurará que el contenido de su publicidad, refleje claramente los Servicios financieros que efectivamente ofrece al consumidor financiero, preservando en todo momento su transparencia. Todos los jingles, spots, avisos, comunicados y publicaciones en prensa, serán analizados y revisados en forma previa a su emisión, para evitar incoherencias.

La Cooperativa cuenta con un ambiente de archivo adecuado que garantiza la organización, disposición y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de cumplir normas y facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar su sustracción, destrucción o utilización indebida de la misma.

XII. ACTUALIZACION

El presente Código fue implementado y aprobado por el Consejo de Administración mediante Acta N° 015/2023, de fecha diecinueve de abril de dos mil veintitrés años.

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>5</i>



ÍNDICE GENERAL

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	1
II. OBJETO	1
III. AMBITO DE APLICACIÓN.....	1
IV. PRINCIPIOS BÁSICOS DE CONDUCTA.....	1
V. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	2
VI. ATENCIÓN AL CLIENTE O CONSUMIDOR FINANCIERO	2
VII. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS	3
VIII. ATENCION DEL PUNTO DE RECLAMO.....	4
IX. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	4
X. AMBIENTE LABORAL	5
XI. TRANSPARENCIA	5
XII. ACTUALIZACION.....	5

Clasificación:	Aprobado por:	N° de Acta y Fecha de Aprobación	Fecha de entrada en vigencia	Número de página
<i>Interno</i>	<i>Consejo de Administración</i>	<i>015/2023 De Fecha 19-04-2023</i>	<i>20/04/2023</i>	<i>6</i>