ÍNDICE

	DESCRIPCIÓN	PÁG.
I	OBJETO	2
II	DEFINICIONES	2
III	ALCANCE	2
IV	PRINCIPIOS BASICOS GENERALES	2
V	TRATAMIENTO DE INFORMACIÓN	2
VI	CALIDAD DE ATENCIÓN AL SOCIO Y CLIENTE FINANCIERO	3
VII	CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS	3
VIII	ATENCIÓN DE RECLAMOS	4
IX	CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	4
X	AMBIENTE LABORAL	5
XI	TRANSPARENCIA	5
XII	DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	5
XIII	DISPOSICIONES FINALES	5

COPIA DIGITAL DE USO INTERNO

CÓDIGO DE CONDUCTA

I. OBJETO

El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar la Cooperativa, sus consejeros, ejecutivos y demás funcionarios, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

II. DEFINICIONES

a) **Código de conducta:** Es un conjunto de normas respaldadas por valores y principios, que deben estar orientados a la protección de los derechos de los socios y clientes financieros de la Cooperativa.

b) **Calidad de atención al cliente:** Es el servicio, trato, manera o forma que se debe de dar a los socios y clientes para la satisfacción total de los requerimientos y necesidades de los mismos.

c) **Calidad de servicio al cliente:** Es una actividad o conjunto de actividades que se realiza de la interacción entre los funcionarios, socios y clientes con el objetivo de satisfacer sus necesidades y expectativas.

d) **Conducta con otras instituciones:** Es la relación con otras instituciones los cuales deben proporcionar una buena comunicación y apoyo con el objetivo de atender las necesidades y requerimientos de los clientes financieros.

e) **Grado de satisfacción:** Es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

III. ALCANCE

Las disposiciones contenidas en el presente Código de Conducta, son de aplicación obligatoria para todos los órganos de Gobierno Corporativo, Unidades Administrativas y Operativas de la Cooperativa.

IV. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Para efectos de aplicación de este Código, se consideran principios básicos generales los que se detallan a continuación:

a) **Buena Fe**: La Cooperativa debe proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica;

b) **Relacionamiento**: Las relaciones de la Cooperativa con sus socios y clientes financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;

c) **Equidad**: Los funcionarios dependientes de la Cooperativa deben actuar con respecto a las personas que demandan o solicitan sus servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad religión, etnia, posición social o identidad cultural;

d) **Continuidad**: Los servicios financieros que brinda la Cooperativa, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica;

e) **Responsabilidad**: Implica predisposición y diligencia de los funcionarios de la Cooperativa 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:

COPIA DIGITAL DE USO INTERNO

a) **Calidad:** Proporcionar a los socios y clientes financieros información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen.

b) **Entrega de Información:** Brindar a los socios y clientes toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que de ellos deriven, a través de los medios que se encuentren disponibles.

c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los socios y clientes financieros sobre sus productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.

d) **Resguardar:** Custodiar la información de los socios y clientes financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.

e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los socios y clientes financieros y funcionarios de la institución, para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación de los códigos de ética de la Cooperativa.

f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre los estados financieros y calificación de riesgo.

VI. CALIDAD DE ATENCIÓN AL SOCIO Y CLIENTE FINANCIERO

a) **Calidad y Calidez. -** La atención de los socios y clientes financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas que aseguren la satisfacción de sus necesidades.

b) **Servicio. -** La Cooperativa Educadores Gran Chaco R.L. cuenta con personal que es capacitado en atención al cliente, con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los socios y clientes financieros.

c) **Centro de Atención de Llamadas. -** La Cooperativa de acuerdo a su capacidad, cuenta con una central telefónica para la atención de llamadas que proporciona un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los socios y clientes financieros.

d) **Medición de la Satisfacción. -** La Cooperativa a través de encuestas anuales referidas a la calidad de atención al cliente financiero, medirá y controlará regularmente la calidad de servicio y atención a los socios y clientes financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

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

1. Capacitación

En la capacitación que la Cooperativa brinde a sus funcionarios para la atención a los socios y clientes financieros, debe primar las siguientes cualidades y valores:

a) **Compromiso:** En la atención a los socios y clientes financieros, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.

b) **Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los socios y clientes financieros atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.

c) **Honestidad:** Mediante la actuación ética y transparente.

COPIA DIGITAL DE USO INTERNO

d) **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los socios y clientes financieros medie la comprensión y tolerancia.

e) **Responsabilidad:** En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y normativa interna.

f) **Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento.

g) **Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

2. Calidad en el Trato

La Cooperativa debe proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los socios y clientes financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

3. Condiciones de Trabajo

La Cooperativa debe dotar a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los socios y clientes financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

VIII. ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Cooperativa para la atención de los reclamos de los socios y clientes financieros debe:

a) Establecer políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna.

b) Recibir y atender los reclamos de los socios y clientes financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.

c) Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.

d) Mantener un registro de los reclamos presentados por los socios y clientes financieros y sus respectivas soluciones.

e) Informar a los socios y clientes financieros, sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

IX. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

La Cooperativa Educadores Gran Chaco R.L. debe mantener un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los clientes financieros, para lo cual deben:

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 nuevos socios o clientes financieros;

e) Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de clientes financieros en beneficio propio;

COPIA DIGITAL DE USO INTERNO

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 (Derechos laborales / cartera);

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

X. AMBIENTE LABORAL

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la Cooperativa debe contar con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral.

XI. TRANSPARENCIA

La Cooperativa debe asegurar que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrecen a socios y clientes financieros, preservando en todo momento su transparencia.

Asimismo, debe garantizar la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

XII. DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta deberá ser difundido a los consumidores financieros a través de la página web de la Cooperativa, y a los consejeros y funcionarios mediante correo corporativo o mediante la entrega de una copia recabando acuse de recibo, siendo la encargada de la socialización del presente Código la Sub Gerente General y la Auxiliar II Mercadeo y RSE. de la difusión del Código mediante la página web.

XIII. DISPOSICIONES FINALES

Es responsable de la elaboración y modificación de la presente norma la Gerente General o Sub Gerente General, de su revisión el Comité de Gobierno Corporativo y de su aprobación el Consejo de Administración, debiendo ser revisada y actualizada cuando menos una vez al año.

La presente norma debe ser puesta a conocimiento y consideración de la Asamblea General Ordinaria de Socios.

En todos los aspectos relacionados, que no estén expresamente establecidos en la presente norma, se aplicará la Recopilación de Normas para Servicios Financieros de la ASFI, y la Ley Nº 393 de Servicios Financieros.

Las modificaciones instruidas por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, relacionadas a la presente norma, en tanto ésta no sea actualizada, serán de aplicación automática por parte de la Cooperativa, una vez que sean difundidas oficialmente por la Gerencia General.

Yacuiba, 12 de diciembre de 2022

Por el Consejo de Administración:

Secretario Presidente

COPIA DIGITAL DE USO INTERNO