



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

“INCA HUASI” LTDA.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO N° SB 003/99

tu mejor socio!

CÓDIGO DE CONDUCTA

Quillacollo, Julio de 2017

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 2 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

Índice

	<u>Página</u>
CAPÍTULO I OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO	3
Artículo 1° (Objeto)	3
Artículo 2° (Ámbito de aplicación).....	3
CAPÍTULO II PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES	3
Artículo 3° (Principios)	3
CAPÍTULO III TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	4
Artículo 4° (Información)	4
CAPÍTULO IV CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	4
Artículo 5° (Calidad y Calidez)	4
Artículo 6° (Servicio)	4
Artículo 7° (Medición de la Satisfacción)	5
CAPÍTULO V CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS(AS) FUNCIONARIOS(AS) DE LA COOPERATIVA.....	5
Artículo 8° (Capacitación)	5
Artículo 9° (Calidad en el trato).....	5
Artículo 10° (Condiciones de trabajo)	6
CAPÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	6
Artículo 11° (Atención de reclamos)	6
CAPÍTULO VII CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	6
Artículo 12° (Conducta con otras instituciones)	6
CAPÍTULO VIII AMBIENTE LABORAL	7
Artículo 13° (Ambiente laboral).....	7
CAPÍTULO IX TRANSPARENCIA.....	7
Artículo 14° (Transparencia).....	7
CAPÍTULO X DISPOSICIONES TRANSITORIAS.....	8
Artículo 15° (Revisión y Actualización)	8
Artículo 16° (Vigencia).....	8

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 3 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

CAPÍTULO I OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

Artículo 1° (Objeto)

El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que debe adoptar la Cooperativa, sus Consejeros(as), Ejecutivos(as) y demás funcionarios(as), en su relacionamiento con los(as) consumidores(as) financieros(as), en el marco del respeto a los derechos de los mismos.

Artículo 2° (Ámbito de aplicación)

El presente Código es de aplicación obligatoria para los(as) Consejeros(as), Ejecutivos(as) y funcionarios(as) de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Inca Huasi Ltda.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Artículo 3° (Principios)

Para efectos de aplicación de este Código, se consideran principios básicos generales los siguientes:

- a) **Buena Fe:** La Cooperativa deberá proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica;
- b) **Relacionamiento:** Las relaciones de la Cooperativa con sus Consumidores(as) Financieros(as) debe desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;
- c) **Equidad:** Los(as) funcionarios(as) de la Cooperativa deben actuar, con sus Consumidores(as) Financieros(as) sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad religión, etnia, posición social o identidad cultural;
- d) **Continuidad:** Los servicios que ofrece 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(as) funcionarios(as) 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;

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 4 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

CAPÍTULO III TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 4° (Información)

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

- a) **Calidad:** Proporcionar a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa;
- b) **Entrega de Información:** Brindar a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) toda la información sobre los productos y servicios 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(as) Consumidores(as) Financieros(as) 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(as) Consumidores(as) Financieros(as) con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente;
- e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los(as) socios(as), consumidores(as) financieros y funcionarios(as) para que estos últimos puedan ponerlo en práctica;
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

CAPÍTULO IV CALIDAD DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO

Artículo 5° (Calidad y Calidez)

La atención a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los(as) Consumidores(as) Financieros(as) que aseguren la satisfacción de sus necesidades.

Artículo 6° (Servicio)

La Cooperativa deberá contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los(as) Consumidores(as) financieros(as); debiendo actuar sin ningún tipo de preferencias, ni discriminación de género, raza, edad, religión etnia, posición social o identidad cultural.

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 5 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

Artículo 7° (Medición de la Satisfacción)

La Cooperativa debe contar con mecanismos que le permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

CAPÍTULO V CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS(AS) FUNCIONARIOS(AS) DE LA COOPERATIVA

Artículo 8° (Capacitación)

La Cooperativa debe capacitar a sus funcionarios(as) para que en la atención a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) primen las siguientes cualidades y valores:

- a) Compromiso:** En la atención a los(as) Consumidores(as) Financieros(as), dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos;
- b) Eficiencia:** Que permita ofrecer a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) 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;
- d) Respeto:** Para que en el relacionamiento con los(as) Consumidores(as) Financieros(as) 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(as) Consumidores(as) Financieros(as).

Artículo 9° (Calidad en el trato)

La Cooperativa debe proporcionar a sus funcionarios(as) una adecuada formación, para que brinden un trato respetuoso y de calidad a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 6 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

Artículo 10° (Condiciones de trabajo)

La Cooperativa debe dotar a sus funcionarios(as) de los insumos necesarios para que la atención a los(as) Consumidores(as) Financieros(as) 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,

CAPÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 11° (Atención de reclamos)

La Cooperativa para la atención de los reclamos de los(as) Consumidores(as) Financieros(as) debe:

- a) Establecer políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna;
- b) Recibir y atender los reclamos de los(as) Consumidores(as) Financieros(as) 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(as) Consumidores(as) Financieros(as) y sus respectivas soluciones;
- e) Informar a los(as) Consumidores(as) Financieros(as), sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).

CAPÍTULO VII CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

Artículo 12° (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(as) Consumidores(as) Financieros(as), para lo cual debe:

- 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;

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 7 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

- 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(as) Financieros(as);
- e) Evitar influir en funcionarios(as) de otras entidades financieras para el desvío de Consumidores(as) Financieros(as) 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, ya sea en el ámbito laboral o de cartera;
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los(as) Consumidores(as) Financieros(as).

CAPÍTULO VIII AMBIENTE LABORAL

Artículo 13° (Ambiente laboral)

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

CAPITULO IX TRANSPARENCIA

Artículo 14° (Transparencia)

La Cooperativa debe asegurar que el contenido de su publicidad, refleje claramente los productos y servicios que efectivamente ofrece a sus consumidores(as) financieros(as), 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.

	NORMA ADMINISTRATIVA	Página 8 de 8	
Tipo: REGLAMENTO	CÓDIGO DE CONDUCTA	Código: ADM-23	Versión: 4

**CAPITULO X
DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

Artículo 15° (Revisión y Actualización)

La revisión del presente documento deberá efectuarse por lo menos una vez al año, para efectuar las modificaciones o actualizaciones necesarias. La actualización total o parcial de este documento deberá ser aprobado por el Consejo de Administración.

Artículo 16° (Vigencia)

El presente Código de Conducta, entrara en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo de Administración.

Quillacollo, Julio de 2017