

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 1 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

CÓDIGO DE CONDUCTA

CONTROL DE VERSIONES:

VERSIÓN	FECHA	ACTA N°
(1)Revisado	12-ene-16	001/2016
(2)Revisado	29-dic-17	085/2017
(3)Actualizado	28-dic-18	070/2018
(4)Actualizado	27-dic-19	79/2019
(5)Actualizado	13-dic-20	52/2020
(6)Actualizado	04-dic-21	16/2021
(7)Actualizado	28-dic-22	53/2022

Elaborado por: SPS Lic. Henry Rodríguez Lopez	Revisado por: SAL Abg. Roger Pardo Miranda	Aprobado por: CAD Consejo de Administración
Fecha de elaboración:	Fecha de revisión:	Fecha de aprobación:

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 2 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

26 de marzo de 2014	26 de marzo de 2014	01 de abril de 2014 Acta N° 021/2014
---------------------	---------------------	---

INDICE

CAPÍTULO I.....	3
OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO	3
CAPÍTULO II	3
PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES	3
CAPÍTULO III.....	3
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	3
CAPÍTULO IV.....	4
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
CAPÍTULO V.....	4
CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE	4
LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	4
CAPÍTULO VI.....	5
ATENCIÓN DE RECLAMOS	5
CAPÍTULO VII.....	5
CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES.....	5
CAPÍTULO VIII.....	6
AMBIENTE LABORAL	6
CAPÍTULO IX.....	6
TRANSPARENCIA	6
CAPÍTULO X.....	6
SANCIONES.....	6

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 3 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

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 de Ahorro y Crédito Abierta “Quillacollo” R.L., en adelante simplemente La Cooperativa, sus Directores, Ejecutivos y demás funcionarios, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

Artículo 2° (Ámbito de aplicación) El Código es de aplicación obligatoria para todos los componentes de La Cooperativa.

CAPÍTULO II PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Artículo 3° (Principios) 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 los consumidores financieros debe desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía;
- c) **Equidad:** Los funcionarios dependientes de La Cooperativa deben actuar, 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 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;

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 consumidores 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 consumidores financieros 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;

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 4 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

- c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los consumidores 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 consumidores 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 consumidores financieros y sus funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del códigos de ética de la Cooperativa;
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo, este último si lo tuviera.

CAPÍTULO IV CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 5° (Calidad y calidez) La atención de los consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los consumidores financieros 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 consumidores financieros.

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 consumidores financieros 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 FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA

Artículo 8° (Capacitación) La Cooperativa debe capacitar a sus funcionarios para que en la atención a los consumidores financieros primen las siguientes cualidades y valores:

- a) **Compromiso:** En la atención a los consumidores 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 consumidores 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;
- d) **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia;

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 5 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

- 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.

Artículo 9° (Calidad en el trato) Las Cooperativa debe proporcionar a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Artículo 10° (Condiciones de trabajo) La Cooperativa debe dotar a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores 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.

CAPÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 11° (Atención de reclamos) La Cooperativa para la atención de los reclamos de los consumidores financieros deben:

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

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 consumidores financieros, para lo cual deben:

- a) Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad;

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 6 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

- 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 (Derechos laborales / cartera);
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

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 funcionarios, La Cooperativa debe contar con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral.

CAPÍTULO IX TRANSPARENCIA

Artículo 14° (Transparencia) Las entidades financieras deben asegurar que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrecen al consumidor financiero, 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.

CAPÍTULO X SANCIONES

Artículo 15° (Sanciones) Toda inobservancia de lo normado que exponga a la Cooperativa, será sancionada de acuerdo a normativa interna y externa cuando corresponda.

Artículo 16° El presente Código de Conducta entrará en vigencia a día siguiente de la fecha de aprobación por el Consejo de Administración y su cumplimiento será obligatorio para todos los componentes de la Cooperativa.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA QUILLACOLLO R.L.	CO-GGE-SPS-001
	CÓDIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN DOC.: 007
	GERENCIA GENERAL	N° de Página 7 de 7
		VIGENCIA: 02/04/2014

COOP. QUILLACOLLO R.L.