



CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

INTRODUCCION

El presente Código de Conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta PIO X Ltda es la cultura del comportamiento ético e íntegro personal y profesional de entender y desarrollar nuestra actividad.

Los aspectos de ética y comportamiento tienen cada vez mayor importancia en el ámbito financiero debido a la administración de efectivo y más aún por la confianza depositada en la entidad por los consumidores financieros.

La integridad personal y la integridad organizacional constituyen las piedras fundamentales del comportamiento de la cooperativa.

1.- OBJETO Y ALCANCE

OBJETIVO. - El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de comportamiento ético que debe aplicarse a los negocios que realiza la cooperativa y pautas de actuación necesarias para la integridad de la cooperativa que estas se manifiesten en las relaciones con los clientes, socios, consejeros, ejecutivos, funcionarios, proveedores y terceros en su actuación en los diferentes mercados cada uno en el ámbito de las responsabilidades que le corresponde asumir.

AMBITO DE APLICACIÓN. - La aplicación del presente documento es de cumplimiento obligatorio para el personal de la cooperativa sin importar el nivel jerárquico, así como los consejeros de la cooperativa, socios, socias. Este documento podrá hacerse extensivo a cualquier persona vinculada con la cooperativa cuando su actuación afecte a la reputación de la cooperativa.

2.- VALORES CORPORATIVOS. - La Cooperativa ha 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 público en general; en ese sentido, la **COOPERATIVA "PIO X" Ltda.**, establece los siguientes valores corporativos que deben ser practicados por todos los que componemos la cooperativa:

a.- Compromiso. -

Tener el firme propósito de hacer nuestros los objetivos de la cooperativa, compromiso con la misión y visión, con el mejoramiento continuo, con la atención y servicio eficiente, con la entrega de la gama de productos y servicios del mercado que otorgue soluciones a sus demandas, con el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos.

b.- Integridad. -

Se mantendrá la independencia de criterio evitando cualquier situación o relación personal o social que pueda implicar un riesgo de colaboración con actos inmorales o de corrupción o de incurrir en intereses personales en conflicto con las tareas confiadas. Cualquier intento de influencia contraria a las normas y a las buenas costumbres deberá ser rechazado.

Para proteger de rumores que pudiesen mermar nuestro buen nombre como consejeros, funcionarios, ejecutivos de la Cooperativa deberán velar por su conducta personal en el ámbito social.

c.- Honestidad. -

Actuar con rectitud y honradez, procurando el interés general y desechando todo provecho personal, desechando ventaja personal por sí o por terceras personas.

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	



UNIDAD RESPONSABLE: ADMINISTRACION

HOJA:

- 2 -6

CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

d.- Confidencialidad. -

Mantener en reserva toda la información a la cual tiene acceso en el desempeño de sus funciones.

e.- Respeto. -

La capacidad de reconocer, apreciar y valorar a los otros, escuchar las opiniones y la diversidad de ideas y opiniones.

f.- Responsabilidad Ambiental. –

Comprende el manejo eficiente de los recursos (naturales, físicos y materiales) cuidando el medio ambiente para coadyuvar en el mejoramiento de la calidad de vida de las generaciones futuras

3.- PRINCIPIOS

a. Trato Equitativo

Velar por los legítimos intereses de los consumidores financieros y la cooperativa.

La cooperativa debe proporcionar un trato igualitario a todos los socios que se encuentren en las mismas condiciones, por lo cual es totalmente legítimo establecer diferencias en las prácticas de relacionamiento en distintas condiciones.

b.- Transparencia

El uso de la información disponibles sea escrita, digital, verbal la cooperativa deberá emplear para el fin específico para el cual fue desarrollado o requerido. No podrá tener un destino diferente al establecido. Velara por el correcto uso de la información en todos los ámbitos, se deberá garantizar que toda la información relacionada con la negociación de contratos, compras, ventas y otros sea comunicada a las partes interesadas en igualdad de condiciones.

Los consejeros, ejecutivos, funcionarios serán responsables por el contenido de la información que emiten en el ejercicio de sus funciones.

c.- No discriminación

Independientemente de su nivel jerárquico y condición laboral, social, todas las personas serán tratadas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga exclusión o preferencia por motivos de color, raza, religión, nacionalidad, grado de instrucción, discapacidad, opinión o filiación política que menoscabe el ejercicio libre de los derechos de toda persona.

d. Profesionalidad

Todos los consejeros, miembros de los comités, ejecutivos, personal operativo, colaboradores se mantendrán permanentemente actualizados para permanecer a la vanguardia en las actividades que desempeñan. Trabajaran de forma honesta, en respeto mutuo, en buena fe actuando con ética, disciplina, dedicación y siempre orientado al cliente.

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE 2 - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	



CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

Deberán ser prudentes en expresar juicios de valor y el manejo de la información de los mismos y la propia entidad y socios, las comunicaciones que reciben serán de carácter reservado, debe evitarse cualquier forma de acoso en el ejercicio de las funciones.

4.- TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

La Cooperativa debe proporcionar información con transparencia y oportunidad a los consumidores financieros y proteger la información personal y confidencial de estos y sus operaciones.
El tratamiento de la información está sujeto a los siguientes aspectos:

- ⌚ **Calidad.** - proporcionar a los consumidores financieros información real, fidedigna, de manera clara y comprensible y accesible a las características y condiciones de los productos y servicios financieros que se ofrecen.
- ⌚ **Oportunidad.** - La información que se proporciona a los consumidores financieros debe ser de manera oportuna sobre todos los productos y servicios que se otorga, especialmente cuando se suscitan cambios en las características y condiciones de los productos y servicios que se da.
- ⌚ **Entrega de la Información.** - Brindar a los consumidores financieros toda la información sobre los cobros que se realice sobre los servicios financieros que se otorgue así como los cargos que mantiene cada producto a través de medios que se encuentren disponibles. Así mismo la información que se da al consumidor financiero debe ser transparente respecto a la situación financiera y legal de la cooperativa.
- ⌚ **Resguardo.** - La información proporcionada o que sea de nuestro conocimiento en atribución del desempeño de nuestras funciones, debe ser resguardado con la absoluta confidencialidad y privacidad cualquier información debe ser proporcionada al titular o a quien este autorice o a quien lo represente legalmente. Este resguardo exceptúa los casos contemplados en el art. 473 de la LSF.
- ⌚ **Difusión.** - El presente código debe ser de conocimiento de los consumidores financieros, consejeros y personal de la entidad con el objeto de que estos puedan aplicar.
- ⌚ **Información Pública.** - Informar a la opinión pública sobre los estados financieros y calificación de riesgo. Así mismo se debe publicitar las tasas de interés de las operaciones activas, pasivas y las comisiones o recargos a cobrar por los servicios que se presta, por otro lado el contenido de los contratos deben ser también registrados y de conocimiento de los socios y clientes.

5.- ATENCION AL CONSUMIDOR FINANCIERO

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

Calidad y Calidez. - La atención a 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.

Servicio. - La cooperativa deberá contar en todo momento con personal capacitado, con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.

Medición de Satisfacción. - La cooperativa cada cuatro meses realiza encuestas a los usuarios de nuestros servicios con el objeto de conocer su percepción con respecto a la calidad de nuestros servicios, los tiempos de atención son controlados de forma mensual por punto de atención con el objeto de conocer y mejorar e implementar correcciones que sean necesarias para mantener los estándares de calidad.

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE 3 - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	



CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

Prácticas Discriminatorias.- En los contratos que realiza la cooperativa con los consumidores financieros en todo momento debe evitar privilegios y discriminaciones evitando realizar alguna practica indebida o arbitraria.

6.- CAPACITACION, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO A LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA

6.1. Capacitación. - La cooperativa cuenta con un plan de capacitación para el personal en forma anual donde de forma obligatoria y una vez al año debe haber capacitación sobre atención a los consumidores financieros, con el objeto de que primen las siguientes cualidades:

- ⌚ **Compromiso.** - Los funcionarios en la atención deben dotar de la información necesaria, objetiva, razonable para que el consumidor financiero pueda tomar decisiones acertadas, así como para la presentación de reclamos.
- ⌚ **Eficiencia.** - El personal debe dar atención de calidad, solución pronta a sus requerimientos, respuestas oportunas a sus reclamos, para este objeto debe utilizar todos los recursos disponibles que permita otorgar una atención de calidad.
- ⌚ **Honestidad.** - El personal debe actuar de forma transparente y ética, sin intereses personales.
- ⌚ **Respeto.** - El personal debe respetar sin excepción la dignidad de la persona humana debe mediar la comprensión y tolerancia.
- ⌚ **Responsabilidad.** - El directorio y personal de la cooperativa es responsable en el desempeño de sus funciones por las decisiones tomadas y ejecutadas así como las omisiones que realice en el desempeño de sus funciones y que estos ocasionen daño a los usuarios de los servicios o la entidad. Responsables del cumplimiento de las leyes, políticas, reglamentos y normas internas de forma adecuada y satisfactoria.
- ⌚ **Colaboración.** - El personal debe colaborar con los entes reguladores, fiscalizadores prestando la información y atención de cualquier requerimiento.
- ⌚ **Reserva.** - El personal debe mantener el debido resguardo de la información proporcionada por los consumidores financieros debe ser resguardado con la absoluta confidencialidad y privacidad cualquier información debe ser proporcionada al titular o a quien este autorice o a quien lo represente legalmente. Este resguardo exceptúa los casos contemplados en el art. 473 de la LSF.

6.2.- Calidad en el Trato. - El personal de la cooperativa recibe capacitación anual para que estos proporcionen un trato adecuado, respetuoso a los consumidores financieros y que debe cumplir con las condiciones de calidad establecidas en el presente documento, y deben proporcionar la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

De forma periódica los jefes de área deberán realizar evaluación del personal de su dependencia respecto a la interacción de los funcionarios de los socios y clientes y entre ellos mismos, con el objeto de:

- ⌚ Identificar las necesidades formativas de sus dependientes y transmitir al área correspondiente.
- ⌚ Realizar los procesos periódicos de evaluación del personal con objetividad y rigor
- ⌚ Revisión continúa de los procesos para mejorar la atención y el servicio a los consumidores financieros.

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE 4 - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	



UNIDAD RESPONSABLE: ADMINISTRACION

HOJA:

- 5 -6

CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

6.3.-Capacitación al Personal. - Dentro el cronograma de capacitación de personal debe incluir temas relacionados a la Confidencialidad, Seguridad, Precisión e Integridad de la Información de los consumidores financieros y la información institucional, así mismo debe recibir capacitación respecto a las prácticas de cobro de las deudas en mora, establecidas en el manual específico.

6.4.- Condiciones de Trabajo. - La cooperativa en todo momento debe dotar a los funcionarios el material e insumos necesarios para la atención a los consumidores financieros, siendo responsabilidad de los empleados dar a conocer a las instancias respectivas sus requerimientos en casos de necesidad y que la falta de insumos ocasione retrasos o dilaciones en el servicio.

La cooperativa en todo momento debe garantizar un entorno libre de riesgos, sin embargo, el personal para su efectividad debe velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudiere derivarse para su salud, alcanzar clima laboral saludable para alcanzar ambientes profesionales de alta productividad.

De forma periódica el jefe del área debe evaluar la consolidación de los equipos de trabajo y la integración de los funcionarios de las diferentes áreas de trabajo.

Los incumplimientos por parte del personal al código de conducta serán sancionados conforme al reglamento interno de personal

Los incumplimientos por parte de los consejeros al código de conducta serán sancionados conforme al reglamento de régimen disciplinario

7.- ATENCION DE RECLAMOS

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

- ⌚ Políticas, manuales y procedimientos de atención oportuna
- ⌚ Recibir y atender 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 personal capacitado para prestar este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.
- ⌚ Mantener un registro de los reclamos y las soluciones otorgadas de los consumidores financieros.
- ⌚ 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.

8.- CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

La cooperativa debe mantener en todo momento buen relacionamiento con otras instituciones financieras con el objeto de atender las necesidades de los consumidores financieros para lo cual se debe:

- ⌚ Proporcionar a otras entidades financieras información que sea solicitada con imparcialidad, eficiencia y oportunidad
- ⌚ Respetamos las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de las relaciones institucionales con otras entidades financieras, así como otros órganos del estado plurinacional de Bolivia

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE 5 - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	



UNIDAD RESPONSABLE: ADMINISTRACION

HOJA:

- 6 -6

CODIGO DE CONDUCTA

CODIGO

0-8

- ⌚ Abstenerse de utilizar la información que nos proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos
- ⌚ Evitar desacreditar los productos o servicios ofertados por nuestros competidores para la captura de consumidores financieros
- ⌚ Evitar persuadir a funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio
- ⌚ Evitar adoptar el uso de signos, material, colores, de otras entidades financieras con el objeto de confundir a los consumidores financieros.
- ⌚ Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras.
- ⌚ Evitar incurrir en cualquier medida o acción con otra entidad en perjuicio de los consumidores financieros.

La cooperativa desarrolla sus actividades sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político. Las relaciones con los partidos políticos, organizaciones sindicales serán basadas en principios y valores de la cooperativa. Así mismo fomenta la preservación del medio ambiente.

9.- AMBIENTE LABORAL

La cooperativa debe contar en todo momento con políticas que garanticen un buen ambiente laboral, con este objeto la entidad cuenta con políticas relacionadas a la administración de recursos humanos, reglamento interno, código de ética, el presente código, que hace referencia al comportamiento, conducta, derechos, obligaciones del personal de la entidad. Se debe fomentar la toma de decisiones en un entorno ético. Los jefes de área deben garantizar dentro sus procesos de revisión que los funcionarios comprendan sus responsabilidades según el código de conducta y otras políticas. Valorar la conducta enmarcada en el código de conducta y de ética.

10.- TRANSPARENCIA

La publicidad que realice la cooperativa en todo momento debe reflejar los productos y servicios que efectivamente proporcione al consumidor financiero.

La transparencia es uno de nuestros valores institucionales que es practicado en el accionar de los consejeros y funcionarios, el trabajo es desarrollado de forma honrada y transparente.

La entidad oferta productos y servicios acorde a la realidad de la cooperativa y bajo características que se compromete a cumplir.

Así mismo se comunica los derechos y obligaciones de los socios, clientes, las condiciones que se establece en los contratos de créditos, y captaciones y otros servicios, cobranzas de comisiones cuando corresponda.

También se muestra transparencia en nuestros actos, sin esconder lo que debe ser conocido, dar a conocer la motivación y el sustento legal de todas nuestras actuaciones, requerimientos y decisiones. Compartir de manera natural nuestros conocimientos y experiencias con nuestros compañeros sin recelos ni egoísmos. Cooperar con todas las investigaciones internas o externas debidamente autorizadas, sin omitir o alterar información relevante.

El resguardo de la información se encuentra conforme a normas establecidas.

ELABORADO POR	APROBADO POR	FECHA DE EMISION	FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACION	Nº DE 6 - CAMBIOS
Gerencia General	Consejo de Administración	02- II - 2016	29- Julio- 2019	