
CÓDIGO DE CONDUCTA



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

SAN MARTIN DE PORRES R.L.

CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO

CAPITULO I

OBJETO Y ALCANCE DEL CODIGO

► **Artículo 1° (Objeto).**- El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas a las cuales se regirán los Directores, Ejecutivos y demás funcionarios de la Cooperativa San Martín de Porres R.L., en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de éstos y de la normativa de la ASFI.

Es responsabilidad de todos los Directores, Ejecutivos y demás funcionarios de la Cooperativa conocer y cumplir las políticas, normas, procedimientos y reglamentos establecidos dentro del marco legal pertinente, realizando el trabajo con la máxima diligencia, dedicación, efectividad y honradez.

► **Artículo 2° (Ámbito de Aplicación).**- El presente código debe ser aplicado con carácter obligatorio por todo el personal de la Cooperativa, independientemente de su nivel de responsabilidad o tipo de actividad que le toque desempeñar, siendo el marco de referencia que facilita las directrices para la atención del consumidor financiero, fortalece la imagen de la Cooperativa y de sus empleados frente al público con el que interactúa.

► **Artículo 3° (Marco Normativo).**- El presente código está regido por el Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de ASFI.

CAPITULO II

PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

► **Artículo 4° (Principios).**- Para efectos de aplicación de este código, se consideran principios básicos generales a los cuales se deben regir todos los funcionarios de la Cooperativa, los mismos que se detallan a continuación:

a) Buena Fe: Proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica. Los servicios deben ser consistentes, deben estar basados en la honradez y la convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión o la rectitud de una conducta.

b) Relacionamento: La relación con los consumidores financieros debe desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.

c) Equidad: Los funcionarios deben atender a los consumidores financieros 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 presentarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.

e) Responsabilidad: Los funcionarios de la Cooperativa en el cumplimiento de sus funciones y atribuciones deben demostrar predisposición y diligencia; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos.

Los funcionarios de la Cooperativa no pueden recibir, de los socios, clientes o proveedores, ningún tipo de pago o dádiva que se pueda interpretar que fue hecha con el fin de obtener algún tipo de beneficio adicional.

Se debe considerar que los funcionarios de la Cooperativa deben brindar una adecuada asesoría financiera sobre la base de las necesidades del socio o cliente, no pudiendo bajo ninguna circunstancia realizar perfiles, proyectos o propuestas por cuenta de ellos.

Se debe tener presente que la reputación que ha tomado años constituir se puede perder en cualquier momento por conductas irresponsables o deshonestas; por tanto, es trabajo de todos los funcionarios, sin importar su nivel jerárquico, asegurar la calidad de servicio que llega al consumidor financiero.

CAPITULO III

TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 5° (Información).- Los funcionarios de la Cooperativa deben manejar la información a su cargo, en base 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.

c) Oportunidad: La Cooperativa San Martín de Porres R.L., debe mantener oportunamente informados a los consumidores financieros sobre sus productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento y cobros asociados.

d) Resguardo: Se debe resguardar y custodiar la información de los consumidores financieros con la debida confidencialidad y privacidad.

- e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente código a los consumidores financieros y a los funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del Código de Ética propio de la entidad.
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

La Cooperativa San Martín de Porres R.L. tiene habilitado todos los medios necesarios disponibles para responder a las inquietudes, consultas o reclamos de sus socios, clientes o usuarios, respecto de sus productos, servicios e información publicada.

La información personal que la Cooperativa dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial.

Para su custodia y administración se cuenta con normas y procedimientos que:

- Garantizan la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus socios o clientes.
- Cumplen con las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.
- Establecen la responsabilidad de los funcionarios, que por su cargo, dispongan o tengan acceso a información de socios o clientes.
- Permitan el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 393 sobre la Confidencialidad de la Información.
- Permitan cumplir con lo dispuesto por la ASFI, sobre la difusión de los estados financieros y calificación de riesgo.

CAPITULO IV

CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- ▶ **Artículo 6° (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 que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- ▶ **Artículo 7° (Servicio).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. debe contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.
- ▶ **Artículo 8° (Centro de Atención de Llamadas).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. cuenta con un centro de atención de llamadas "Call Center 800170003"



que proporciona un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros.

► **Artículo 9° (Medición de la Satisfacción).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. aplicará mecanismos que le permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, y sobre los resultados obtenidos implementará las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

Todos los funcionarios de la Cooperativa tienen como principal función brindar un trato respetuoso, cordial e íntegro hacia los socios y clientes, buscando en todo momento la satisfacción de sus necesidades, mediante un desempeño apropiado y eficiente.

CAPITULO V

CAPACITACIÓN, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD

► **Artículo 10° (Capacitación).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. asume el compromiso de capacitar a todos sus funcionarios y brindar las herramientas y condiciones necesarias para que desarrollen sus funciones con eficiencia y calidad, implementando planes de capacitación para fortalecer las siguientes cualidades y valores:

- a) **Compromiso:** En la atención a los consumidores financieros proporcionándoles información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.
- b) **Eficiencia:** En la Cooperativa San Martín de Porres R.L. se espera que las cosas se hagan de la mejor manera, 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 sus necesidades.
- c) **Honestidad:** La conducta que deben aplicar todos los funcionarios de la Cooperativa debe ser mediante la actuación transparente y la ética.
- d) **Respeto:** Para un buen relacionamiento con los consumidores financieros, la base es la comprensión y la tolerancia, y para ello, los funcionarios deben valorar siempre los intereses y necesidades de los socios o clientes.
- e) **Responsabilidad:** Los funcionarios deben tomar en cuenta que el trabajo implica el cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas y el reglamento interno.

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

g) Reserva: La información de los consumidores financieros y sus operaciones, se resguardan y tiene carácter de confidencialidad.

► **Artículo 11° (Calidad en el Trato).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. proporciona a sus funcionarios una adecuada formación para que estos 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 12° (Condiciones de Trabajo).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. proporciona a sus funcionarios los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requerida en el presente código, evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilataciones o retardos injustificados.

CAPITULO VI

ATENCIÓN DE RECLAMOS

► **Artículo 13° (Atención de Reclamos).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. para la atención de reclamos de los consumidores financieros, cuenta con procedimientos y herramientas necesarios que son aplicados de manera oportuna y con diligencia. Para ello, los funcionarios designados deben recibir los reclamos, sin ninguna excepción o consideración, y dar la orientación necesaria, considerando lo siguiente:

- a) Enmarcar su trabajo para su atención oportuna, establecidos en el Manual del Punto de Reclamo.
- b) Recibir y atender los reclamos de consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- c) Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones.
- d) Informar a los consumidores financieros, sobre sus derechos de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

La Cooperativa designará al personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio, dotándole de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.



Las respuestas deberán ser emitidas de acuerdo a los plazos establecidos en el Manual del Punto de Reclamo.

CAPITULO VII

CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

- **Artículo 14° (Conducta con las Otras Instituciones).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. mantiene un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objetivo de atender las necesidades y requerimiento 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.
 - 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 propagandas de otras entidades financieras.
 - g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derecho laboral/cartera).
 - h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

CAPITULO VIII

AMBIENTE LABORAL

- **Artículo 15° (Ambiente Laboral).**- Considerando que el ambiente laboral tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la Cooperativa San Martín de Porres R.L. cuenta con políticas que garantizan un adecuado ambiente laboral.

La Cooperativa San Martín de Porres R.L. enmarca su relación laboral fundamentada en el cumplimiento estricto de las obligaciones laborales con sus funcionarios, basando su interacción, como empleado y entre compañeros de trabajo, en el respeto y tolerancia.

CAPITULO IX

TRANSPARENCIA

► **Artículo 16° (Transparencia).**- La Cooperativa San Martín de Porres R.L. asegura que el contenido de su publicidad, refleja claramente los servicios que efectivamente ofrecen a los consumidores financieros, preservando en todo momento su transparencia.

Asimismo, garantiza 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.



www.cosmart.coop



Cooperativa San Martín de Porres R.L.



Cooperativa San Martín de Porres R.L.