

Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "San Antonio" RL



CÓDIGO DE CONDUCTA

ENERO 2025

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN	1
2.- OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO	1
2.1.- Objeto:.....	1
2.2.- Ámbito de aplicación:	1
3.- PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES	1
4.-TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	1
5.- CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	2
6.-CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA.....	3
6.1.- Capacitación	3
6.2.- Calidad en el Trato	3
6.3.- Condiciones de Trabajo.....	3
7.- ATENCION DE RECLAMOS.	4
8.- CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	4
9.- RELACIONES CON PROVEEDORES	5
10.- RELACIÓN CON LA SOCIEDAD	5
10.1.- Neutralidad política	5
10.2.- Medioambiente	5
11.- AMBIENTE LABORAL	5
12.- TRANSPARENCIA.....	6
13.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS	7
14.- INSTANCIAS QUE SANCIONAN LAS FALTAS.	7
15.- APROBACIÓN DEL CÓDIGO	7

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6
		Página: 1

1.- INTRODUCCIÓN

De acuerdo al establecimiento de la Ley 393 de Servicios Financieros, como así la Recopilación de Normas para Servicios Financieros se instaura el presente Código de conducta.

2.- OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

2.1.- Objeto: El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptarse en relacionamiento con el consumidor financiero, sus Directores, Ejecutivos y demás funcionarios, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

2.2.- Ámbito de aplicación:

El presente código es aplicable en lo conducente a las socias y socios, consejeros, ejecutivos y a todo el plantel de funcionarios en su integridad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Antonio R.L.

3.- PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Para efectos de aplicación, se detallan a continuación los siguientes principios generales que la entidad adopta:

- a) Buena Fe:** Proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b) Relacionamiento:** Las relaciones con los consumidores financieros deben 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:** Prestar servicios financieros en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.
- e) Responsabilidad:** Todos los funcionarios dependientes de la Cooperativa en cumplimiento de sus funciones y atribuciones; así como la permanente obligación de rendir cuentas por sus actos y asumir las consecuencias de los mismos.

4.-TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

La Cooperativa se compromete a actuar con transparencia y oportunidad en la entrega de información a los consumidores financieros y a proteger toda la información personal y sus operaciones en forma confidencial:

- a) Calidad:** Proporcionamos a los consumidores financieros información fidedigna, amplia, integra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de nuestros productos y servicios financieros.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6
		Página: 2

- 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:** Mantener oportunamente informados a nuestros consumidores financieros sobre nuestros productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
- d) Resguardar:** Resguardar 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 funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación de los códigos de ética propios que tengan las entidades financieras.
- f) Información Pública.** De acuerdo a normativa, la Cooperativa está comprometida a informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y su calificación de riesgo.

5.- CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. sitúa a los consumidores financieros como centro de su actividad, a objeto de establecer relaciones duraderas con ellos basadas en la recíproca aportación de valor y en la mutua confianza, basados en los siguientes indicadores:

- a) Calidad y calidez:** La Cooperativa se caracteriza por una atención clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información a requerimiento la cual satisfaga sus necesidades de búsqueda de información.
- b) Servicio:** Contar con personal capacitado para la atención a sus consumidores financieros, desarrollando programas de continua formación en atención a consumidores financieros.
- c) Centro de atención de llamadas:** La Cooperativa debe contar con un centro de atención de llamadas que proporcione un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros
- d) Medición de la satisfacción:** Para contar con datos precisos sobre la satisfacción de nuestros consumidores financieros en general, anualmente se realizan encuestas que nos permiten implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6 Página: 3

6.-CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA.

6.1.- 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.
- 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.** Se fomenta el resguardo y confidencialidad de toda aquella información referida a los consumidores financieros

6.2.- Calidad en el Trato.

La Cooperativa proporcionara a sus funcionarios una adecuada formación, con el fin de que se brinde un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros, de tal manera que faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

6.3.- Condiciones de Trabajo.

La Cooperativa deberá dotará a sus funcionarios 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.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6 Página: 4

7.- ATENCION DE RECLAMOS.

La atención a los reclamos ya sea de los consumidores financieros de la Cooperativa esta normado por el Reglamento y Política del Punto de Reclamo y por su Reglamentación, por lo tanto, se cuenta con:

- 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.

8.- CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

- a) Proporcionar apoyo e información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad.
- b) Respetar las formas, instancias y conductos autorizados para el manejo de nuestras relaciones tanto con instituciones como con otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c) Abstenernos de utilizar la información que nos proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- d) Evitar el uso de mecanismos que descrediten o desvaloricen a los competidores financieros con el fin de capturar consumidores financieros.
- e) No influenciar a otros funcionarios de otras entidades al desvío de usuarios, socios y consumidores financieros en beneficio propio.
- f) Evitar utilizar signos, propaganda, distintivos, logos, etc. Que se confundan con los productos, actividades o propagandas de otras entidades financieras.
- g) Abstención en la captura de recurso humano en beneficio propio Institucional (derechos laborales/cartera)
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en nuestro relacionamiento con otras Instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6 Página: 5

9.- RELACIONES CON PROVEEDORES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. aplica criterios establecidos que regulan la adquisición de bienes y servicios, además considerar que ésta se realice conforme a los siguientes principios:

- a) Promover, siempre que sea posible, la concurrencia de una pluralidad de proveedores de bienes y servicios cuyas características y condiciones ofertadas se ajusten, en cada momento, a las necesidades y requisitos de la Cooperativa.
- b) Asegurar que las adquisiciones de bienes y servicios se produzcan conciliando la búsqueda de las condiciones más ventajosas para la Cooperativa en cada transacción, con el mantenimiento del valor atribuido a relaciones sostenidas en el tiempo con determinados proveedores estratégicos.
- c) Garantizar la objetividad y transparencia de los procesos de decisión, eludiendo situaciones que pudieran afectar a la objetividad de las personas que participan en los mismos.

10.- RELACIÓN CON LA SOCIEDAD

10.1.- Neutralidad política

La Cooperativa desarrolla su actividad financiera sin interferir, condicionar o influir en el pluralismo político. En consecuencia, las relaciones con los partidos políticos, organizaciones sindicales y demás actores de la vida política se regirán por principios y valores de la Cooperativa. (incluye al accionar de Ejecutivos y demás funcionarios).

10.2.- Medioambiente

La Cooperativa pretende desarrollar una Cultura Medioambiental en la que concreta su compromiso con el fomento del desarrollo sostenible, el respeto al medioambiente, mismo compromiso que viene ligado al Programa de Responsabilidad Social Empresarial.

La Cooperativa manifiesta su compromiso de difundir y fomentar la adopción de buenas prácticas medioambientales entre sus funcionarios y entre otros terceros con los que se relaciona.

11.- AMBIENTE LABORAL.

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la Cooperativa cuenta con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral, por lo cual se detallan los aspectos importantes para el logro de un ambiente laboral adecuado:

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6
		Página: 6

- a) El reconocimiento de la integridad de los funcionarios de la Cooperativa.
- b) El fomento de la toma de decisiones de forma ética.
- c) La creación de un entorno de trabajo abierto en el que los miembros de la Institución se sientan cómodos y puedan compartir sus inquietudes.
- d) Garantizar que las personas que supervise comprendan sus responsabilidades según el Código de Conducta y otras políticas de la Cooperativa.
- e) Crear un ambiente donde los empleados se sientan cómodos al presentar inquietudes.
- f) Valorar las conductas en relación con el Código y otras políticas de la Cooperativa cuando se evalúe a los empleados.
- g) Actuar siempre para impedir violaciones al Código de Conducta o a la ley por parte de quienes estén bajo su supervisión.

Entre algunos aspectos que aportaran para alimentar un ambiente laboral de trabajo tranquilo y llevadero, se debe practicar:

- La búsqueda de ayuda para resolver los problemas y reportarlos a sus superiores.
- Respetar la diversidad de los talentos, las capacidades y las experiencias de los demás.
- Fomentar una atmósfera de confianza, franqueza y sinceridad.
- Prohibición de acoso sexual.
- No realizar comentarios calumniantes sobre la raza, la etnia, el género o la religión u otros aspectos personales.
- No emitir comentarios degradantes.
- Evitar comportamientos intimidantes o amenazantes.

12.- TRANSPARENCIA

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. adquiere el compromiso de facilitar a los consumidores financieros información, oportuna, precisa y comprensible sobre sus operaciones, así como información clara y veraz sobre:

- a) Las características fundamentales de los productos y servicios que la Cooperativa ofrezca o suministre.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6
		Página: 7

b) Las comisiones y demás costes que, con carácter general o particular, les resulten de aplicación.

c) Los procedimientos establecidos en la Cooperativa para canalizar sus reclamos y resolver las incidencias.

La transparencia también debe de manifestarse en la ejecución e implementación de todos nuestros procesos.

Los documentos y archivos son activos valiosos de la Cooperativa que son tratados de manera apropiada. Nuestra Institución recupera sus archivos de manera rápida y fiable.

13.- MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Se espera el cumplimiento del Código de Conducta por parte de los consejeros, socios ejecutivos y funcionarios. El Incumplimiento del Código, de nuestras políticas o de la ley puede resultar en la aplicación de una medida disciplinaria, que puede implicar desde la emisión de una llamada de atención verbal hasta la finalización de la relación laboral, en función de la naturaleza y la gravedad de la violación al Código de Conducta, además de las normas externas que se realizan este aspecto.

14.- INSTANCIAS QUE SANCIONAN LAS FALTAS.

La instancia que sancionara las faltas al Código de Conducta en caso de funcionarios es la Comisión de Ética y en caso de Consejeros, miembros del Tribunal de Honor del Comité Electoral y socios es el Tribunal de Honor.

Como así el ente regulador a través de su normativa y los decretos supremos que pesan sobre estas infracciones

15.- APROBACIÓN DEL CÓDIGO

El presente Código de Conducta es aprobado por el Consejo de Administración a los trece días del mes de enero del año 2015, modificado el primer día del mes de junio del año dos mil diecisiete, actualizado a los veinte días del mes de marzo de dos mil dieciocho, ratificado por asamblea general ordinaria de socios el día veintitrés de marzo de dos mil dieciocho y actualizado el siete de febrero de 2019.

Las modificaciones al presente Código de Conducta son aprobadas por el Consejo de Administración en fecha 30 de Enero de 2020 y ratificada su aprobación en Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 11 de Marzo de 2020.

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.	Fecha de creación: 13-01-2015
	CÓDIGO DE CONDUCTA	Versión: 6
		Página: 8

La actualización al presente Código de Conducta es aprobada por el Consejo de Administración en fecha 29 de Abril de 2021 y ratificada su aprobación en Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 22 de Mayo de 2021.

Las actualizaciones al presente Código de Conducta son aprobadas por el Consejo de Administración en fecha 16 de marzo de 2022 y ratificada su aprobación en Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 31 de marzo de 2022.

Las actualizaciones al presente Código de Conducta son aprobadas por el Consejo de Administración en fecha 29 de septiembre de 2022. actualizado al cinco de enero del año dos mil veintitrés y ratificada su aprobación en Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 21 de mayo de 2023, actualizado al dieciséis de febrero del año dos mil veinticuatro y ratificada su aprobación en la Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 17 de Marzo de 2024, actualizado al veintiuno de enero del año dos mil veinticinco y ratificada su aprobación en la Asamblea General Ordinaria de Socios de fecha 23 de Marzo de 2025.

Lic. Gina Ivania Vásquez Urquidi
PRESIDENTE
Consejo de Administración

Lic. Alberta Adela Rojas Alave
SECRETARIA
Consejo de Administración

ELABORO:	REVISO:	APROBO:
GERENCIA GENERAL	GERENCIA GENERAL	CONSEJO DE ADMINISTRACION