

# **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.**



## **CÓDIGO DE CONDUCTA**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>2 de 13</b>

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1. Buena Fe.....</b>	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>2.2. Relacionamiento.....</b>	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>2.3. Equidad.....</b>	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>2.4. Continuidad.....</b>	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>2.5. Responsabilidad.....</b>	<b>;</b> Error! Marcador no definido.
<b>3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>4. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>7</b>
<b>4.1. Calidad y calidez.....</b>	<b>7</b>
<b>4.2. Servicio.....</b>	<b>7</b>
<b>4.3. Centro de atención de llamadas.....</b>	<b>7</b>
<b>4.4. Medición de la satisfacción.....</b>	<b>7</b>
<b>5. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS TRABAJADORES DE LA ENTIDAD FINANCIERA.....</b>	<b>7</b>
<b>5.1. Capacitación.....</b>	<b>8</b>
<b>5.2. Calidad en el Trato.....</b>	<b>8</b>
<b>5.3. Condiciones de Trabajo.....</b>	<b>9</b>
<b>6. ATENCION DE RECLAMOS.....</b>	<b>9</b>
<b>7. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>7.1. RELACIONES CON PROVEEDORES.....</b>	<b>10</b>
<b>7.2. RELACIÓN CON LA SOCIEDAD.....</b>	<b>10</b>
<b>8. AMBIENTE LABORAL.....</b>	<b>11</b>
<b>9. TRANSPARENCIA.....</b>	<b>12</b>
<b>10. MEDIDAS DISCIPLINARIAS.....</b>	<b>13</b>
<b>11. APROBACIÓN DEL CÓDIGO .....</b>	<b>13</b>

<b>ELABORÓ:</b>	<b>REVISÓ:</b>	<b>APROBÓ:</b>
<b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA GENERAL</b>	<b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>3 de 13</b>

## INTRODUCCIÓN.

El presente Código de Conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. pretender ser la expresión concreta del pensar, actuar dentro de nuestra cultura, como *"el comportamiento ético e íntegro personal y profesional como forma de entender y desarrollar nuestra actividad"*.

Todos quienes formamos parte de la Cooperativa de Ahorro crédito San Antonio R.L., contaremos con una guía de comportamiento hacia los mejores estándares de integridad, honestidad y lealtad tanto interna como externamente.

Se sabe que estos aspectos de ética y comportamiento tiene cada vez una mayor importancia en el ámbito financiero en el que se administra un bien tan delicado como es el dinero y más aún la confianza depositada de todos los socios, consumidores financieros, clientes y la sociedad que nos rodea.

Los valores éticos, la integridad en todas nuestras relaciones, la integridad personal y la integridad organizacional constituyen las piedras fundamentales del comportamiento de la Cooperativa. A través del cumplimiento estricto conseguiremos ser mejores cada día y que la sociedad, y especialmente nuestros consumidores financieros puedan percibir esa mejora.

### 1. OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

#### 1.1.\_\_\_\_ OBJETIVO.

El Código de Conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. define y desarrolla los fundamentos de comportamiento ético que deben de aplicarse a los negocios y actividades de la Cooperativa y las pautas de actuación necesarias para que la integridad de la Cooperativa se manifieste en las relaciones establecidas con sus clientes, ejecutivos, funcionarios, consejeros, proveedores y terceros; en sus actuaciones en los diferentes mercados, a través de la actuación individual de sus empleados y directivos y en el establecimiento de órganos y funciones específicas a las que se atribuye la responsabilidad de velar por el cumplimiento del contenido del Código y de promover las acciones necesarias para preservar, eficazmente, la integridad Corporativa en su conjunto.

#### 1.2.\_\_\_\_ 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 San Antonio R.L.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>4 de 13</b>

El ámbito de aplicación del Código de Conducta podrá hacerse extensivo a cualquier otra persona vinculada con la Cooperativa, cuando por la naturaleza de dicha vinculación, su actuación pueda afectar en alguna medida a la reputación de la Cooperativa. Es responsabilidad de la Alta Gerencia y /o Consejos de Administración y Vigilancia establecer las herramientas y documentos en las cuales se hace extensivo y el alcance del mismo.

El contenido del Código prevalecerá sobre el de aquellas normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.

## 2. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES.

- a) Vocación de servicios a los socios y comunidad en general.
- b) Sentido de equidad y justicia.
- c) Lealtad e identificación con la cooperativa.
- d) Integridad y conducta moral.
- e) Respeto a la dignidad de las personas.
- f) Verdad y transparencia, en las labores y relaciones de trabajo.
- g) Honestidad, prudencia y responsabilidad en la administración del dinero confiado a la cooperativa.
- h) Probidad.
- i) Eficiencia.
- j) Respeto a adecuación a las normas.

## 3.- VALORES CORPORATIVOS

Se adopta los siguientes valores corporativos:

### a) El Respeto

Actuamos reconociendo los derechos, opiniones y la dignidad de los socios y clientes, con un trato igualitario.

### b) Responsabilidad

Cumplimos con los compromisos adquiridos, reconociendo, aceptando y respondiendo por las acciones y decisiones generadas al interior de la cooperativa.

### c) Solidaridad

Servir a los demás no nos hace inferiores, por el contrario, revela nuestro compromiso con el otro y nos hace solidarios con sus problemas.

<b>ELABORÓ:</b> GERENCIA GENERAL	<b>REVISÓ:</b> COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA GENERAL	<b>APROBÓ:</b> CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
-------------------------------------	--	---

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>5 de 13</b>

**a) Lealtad**

Comprometidos con nuestra institución y la sociedad.

**b) Honestidad**

Contar con la determinación de elegir actuar siempre con base en la verdad y dando cumplimiento al marco normativo interno y del regulador.

**g) Transparencia**

Gestión administrativa visible, brindando acceso a información en forma veraz, oportuna, comprensible y confiable a los socios y clientes.

**h) Compromiso Social**

Se busca que el actuar de los funcionarios repercuta favorablemente en el bienestar de la población, con alto grado de responsabilidad social empresarial.

**3. 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 confidencial de estos y sus operaciones:

- 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.
- b) Entrega de información.** La Cooperativa deberá brindar a sus consumidores financieros toda la información sobre los cobros que deriven de los servicios financieros, a través de documentos detallados, mini medios, como así nuestra página web. con el fin de mantener a los socios y clientes informados sobre los productos y servicios que brinda la Institución. La publicidad debe ser creativa y competitiva, pero, al mismo tiempo, debe ser honesta y real, no debe conducir a engaños y siempre debe cumplir con la ley vigente.
- c) Oportunidad.** La Cooperativa está comprometida con mantener oportunamente informados a nuestros consumidores financieros sobre nuestros productos y servicios financieros y especialmente sobre los cambios en las mismas.
- d) Resguardar.** La Cooperativa de Ahorro y crédito San Antonio R.L., considera que uno de los elementos principales en los que se sustenta la confianza de sus clientes lo constituye la apropiada salvaguarda de su información y la efectiva

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>6 de 13</b>

limitación de su uso conforme a lo previsto en las disposiciones legales que, en cada caso, resulten de aplicación.

La información no pública que La Cooperativa dispone sobre sus clientes, operaciones y demás, tiene carácter confidencial.

- e) **Difusión.** Publicar por los medios recomendables y seguros el presente Código de Conducta para los consumidores financieros y su socialización con los funcionarios para que pongan en práctica.
- 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.

La información oficial comprende cualquier información que el funcionario conozca a causa de sus funciones, información que el funcionario sabe o razonablemente debe saber, que no se ha puesto a disposición del público en general. Esta regla se extiende a todos los documentos, archivos e información almacenada electrónica y físicamente.

La Cooperativa ha adoptado normas y procedimientos para:

- Garantizar la seguridad de acceso a sus sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena documentación contractual y transaccional de sus clientes.
- Dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.
- Los empleados, que por razón de su cargo o de su actividad profesional, dispongan o tengan acceso a información de clientes, son responsables de su custodia y apropiado uso.

Se puede mencionar algunas circunstancias de uso erróneo de la información oficial de la Cooperativa:

- Proporcionar información oficial a alguien que no posee la facultad legal que le permita recibir tal información.
- Hacer uso de la información en provecho propio o privado y aprovecharse de una persona en base de la información conocida mediante la consulta de registros confidenciales.
- Los funcionarios de la Cooperativa que se desvincularon y que tuvieron accesos a las informaciones confidenciales cuando se desempeñaba para la Cooperativa no se deben divulgar o referir a otras entidades.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>7 de 13</b>

#### 4. 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:

##### 4.1.\_\_\_\_ 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.

##### 4.2.\_\_\_\_ Servicio.

El personal se encuentra capacitado para la atención a sus consumidores financieros, desarrollando programas de continua formación en atención a consumidores financieros.

##### 4.3.\_\_\_\_ Centro de atención de llamadas.

La Cooperativa cuenta con un área específica de atención vi telefónica de reclamos u otros ante cualquier necesidad de nuestros consumidores financieros.

##### 4.4.\_\_\_\_ 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.

La Cooperativa espera de sus clientes un comportamiento y una gestión de sus actividades económicas ajustadas a la legalidad y solicita su colaboración para cumplir eficazmente con el objetivo institucional y compromiso social.

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

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L. intenta perseguir el objetivo de atraer y retener a las personas con talento, contempla la diversidad de sus empleados como una de las principales fuentes de éxito para su actividad de la Cooperativa y percibe la integración de individuos y culturas como una vía de diferenciación frente a sus competidores.

<b>ELABORÓ:</b> GERENCIA GENERAL	<b>REVISÓ:</b> COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO GERENCIA GENERAL	<b>APROBÓ:</b> CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
-------------------------------------	--	---

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>8 de 13</b>

### 5.1.\_\_\_\_ **Capacitación.**

Para ello desarrolla programas de capacitación a los funcionarios, el cual busca principalmente se dirijan a lograr los siguientes valores en nuestros consumidores financieros:

- a) **Compromiso.** Brindar información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o presentación de reclamos.
- b) **Eficiencia.** Con la 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 realicen.
- c) **Honestidad.** Demostrar una actitud ética y transparente en la atención.
- d) **Respeto.** En la atención brindada a los consumidores financieros prevalezca la comprensión y la tolerancia.
- e) **Responsabilidad.** En la atención al cliente tanto interno como externo se exige el cumplimiento de leyes, normas, reglamentos, políticas y toda normativa interna que regule el mismo.
- f) **Colaboración.** La formación a nuestros funcionarios se concentra además en la colaboración con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento por los entes de control.
- g) **Reserva.** Se fomenta el resguardo y confidencialidad de toda aquella información referida a los consumidores financieros

### 5.2.\_\_\_\_ **Calidad en el Trato.**

La Cooperativa proporciona 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.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio R.L., tiene un plan de capacitación para el desarrollo personal y profesional de sus funcionarios, de manera que se cumpla con el servicio, trato respetuoso y de calidad a nuestros consumidores financieros como así al público en general.

En cumplimiento de este compromiso, los funcionarios con personas a su cargo deben:

- Informar a sus superiores sobre todos los aspectos críticos que deben ser tenidos en cuenta para el apropiado desarrollo de sus funciones.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>9 de 13</b>

- Identificar las necesidades formativas de sus dependientes y transmitir al área correspondiente.
- Facilitar la asistencia y aprovechamiento de las correspondientes acciones formativas.
- Realizar los procesos periódicos de evaluación del personal con objetividad y rigor.

La Cooperativa se compromete a la revisión continua de sus procesos para mejorar la atención y el servicio a los consumidores financieros, debido a que los mismos esperan que sus tratos se establezcan en un marco de integridad, cortesía, imparcialidad, honradez y profesionalismo a efectos de mantener un trato de gran calidad.

### 5.3.\_\_\_\_ Condiciones de Trabajo.

Garantizar un entorno libre de riesgos contra la salud en todas sus instalaciones es un objetivo que La Cooperativa viene desarrollando conjuntamente con el Comité de Higiene, Seguridad y Bienestar Ocupacional, adoptando normas y procedimientos para la salud laboral y prevención de riesgos laborales.

No obstante, la efectividad de dichas normas y procedimientos exige de todos los empleados una actitud positiva y proactiva orientada a:

- Velar por su propia seguridad frente a los riesgos que pudieran derivarse para su salud como consecuencia de sus actividades laborales, observando las correspondientes normas y recomendaciones.
- Velar por la seguridad de todas aquellas personas cuya salud pudiera llegar a verse afectada como consecuencia de sus actos u omisiones.
- La Cooperativa considera que tanto el objetivo de preservar un clima laboral saludable como el de alcanzar ambientes profesionales de alta productividad es incompatible con el consumo de sustancias psicotrópicas ilegales o el abuso del alcohol. El desempeño de funciones laborales bajo sus efectos será sancionado conforme a las normas aplicables.

## 6. 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:

- Documentos debidamente aprobados que dan cumplimiento a la atención oportuna de los reclamos.
- Atención con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>10 de 13</b>

c) Personal capacitado para prestar adecuadamente los servicios y dotar a los consumidores financieros de los medios necesarios para la recepción y atención de los reclamos.

d) Registros de los reclamos presentados por nuestros clientes externos y ofrece sus respectivas soluciones.

e) Brindar información a los consumidores financieros sobre sus derechos de acudir en caso necesario a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema.

La concentración de reclamos por conflicto de intereses o cualquier otra situación deberá ser transmitida por cualquier persona al área de Recursos Humanos o bien de cualquier cargo ejecutivo con dependencia lineal a Gerencia General.

## 7. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES.

### 7.1.\_\_\_\_ 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:

- 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.
- 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.
- 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.

### 7.2.\_\_\_\_ RELACIÓN CON LA SOCIEDAD.

*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).

*Medioambiente.*

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>11 de 13</b>

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.

Por otro lado, la conducta de la Cooperativa de Ahorro y Crédito san Antonio R.L. con otras instituciones se caracteriza por:

- 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 humanos 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.

## 8. AMBIENTE LABORAL.

Aunque todos los empleados tienen la responsabilidad de actuar de forma ética, Directores, Gerencia y Subgerencias como líderes de áreas y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda, tienen la gran responsabilidad de predicar con el ejemplo, enfatizando su comportamiento y actitud en:

- 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.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>12 de 13</b>

- 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:

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

## 9. 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.
- 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.

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN ANTONIO" R.L.</b>	<b>Fecha de Aprobación</b>	<b>13/01/2015</b>
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA</b>	<b>Versión</b>	<b>4</b>
		<b>Página</b>	<b>13 de 13</b>

Cuando finalice el periodo de conservación de cada archivo, estos son desechados de forma adecuada. Un archivo contiene información que atestigua una actividad comercial o que se requiera para finalidades legales, fiscales, reglamentarias y contables.

## 10. 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.

## 10. 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.

## 11. 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.

Lic. Ana María Arnez Zapata  
**PRESIDENTA**  
**Consejo de Administración**

Dra. Sared Susana Fernández  
**SECRETARIA**  
**Consejo de Administración**

<b>ELABORÓ:</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>REVISÓ:</b> <b>COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO</b> <b>GERENCIA GENERAL</b>	<b>APROBÓ:</b> <b>CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN</b>
--	--	--