



# **CODIGO DE CONDUCTA**

Aprobado el 18 de octubre de 2021

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## **¡ALERTA!**

El Documento **CODIGO DE CONDUCTA** es un producto de propiedad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Mateo RL., su uso será autorizado por el Gerente General, luego de su aprobación. Este material se considera clasificado de uso reservado; esto significa que no puede ser de conocimiento por personas ajenas a la Entidad. La tenencia clandestina de este material, fuera de la Cooperativa, significará:

- a) Violación al Reglamento Interno de Trabajo en el caso de los empleados,
- b) Violación al Estatuto Orgánico en el caso de los consejeros y,
- c) Violación Legal de Propiedad Intelectual en el caso de personas ajenas a la institución.

Dejándose a discreción y derecho de la Cooperativa, la prosecución de las correspondientes acciones legales para cubrir los daños suscitados.

**AUTOR**

**Quinta Versión 2021 (V5\_2021)**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTA  
SAN MATEO RL.**

Consejo de Administración

Gerencia General

Unidad de Organización y Método

Calle Florida # 111, Telf. 9422233

[www.sanmateo.com.bo](http://www.sanmateo.com.bo)

Impreso y hecho en Vallegrande, Santa Cruz – Bolivia.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## INDICE

**Pág.**

### Contenido

CONTROL DE REVISION.....	4
REVISION/HISTORICO DE CAMBIOS .....	4
REVISION/HISTORICO DE APROBACION.....	4
<b>CAPITULO I:    OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO .....</b>	<b>5</b>
Artículo 1º - (Objeto).-.....	5
Artículo 2º - (Ámbito de aplicación).- .....	5
<b>CAPITULO II:    PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES .....</b>	<b>5</b>
Artículo 3º - (Principios).- .....	5
<b>CAPITULO III:    TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>5</b>
Artículo 4º - (Información).- .....	5
<b>CAPITULO IV:    CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....</b>	<b>6</b>
Artículo 5º - (Calidad y calidez).-.....	6
Artículo 6 – (Servicio).- .....	6
Artículo 7 – (Centro de atención de llamadas).-.....	6
Artículo 8º - (Medición de la Satisfacción).- .....	6
<b>CAPITULO V:    CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA.....</b>	<b>6</b>
Artículo 9º - (Capacitación).- .....	6
Artículo 10º - (Calidad en el trato).- .....	7
Artículo 11º - (Condiciones de trabajo).- .....	7
<b>CAPITULO VI:    ATENCIÓN DE RECLAMOS .....</b>	<b>7</b>
Artículo 12º - (Atención de reclamos).-.....	7
<b>CAPITULO VII:    CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES .....</b>	<b>8</b>
Artículo 13º - (Conducta con otras instituciones).- .....	8
<b>CAPITULO VIII:    AMBIENTE LABORAL .....</b>	<b>8</b>
Artículo 14º - (Ambiente laboral).- .....	8
<b>CAPITULO IX:    TRANSPARENCIA .....</b>	<b>8</b>
Artículo 15º - (Transparencia).-.....	8
<b>CAPITULO X:    DISPOSICIONES FINALES .....</b>	<b>9</b>
Artículo 16º - (Otras disposiciones).-.....	9
Artículo 17º - (Aprobación).- .....	9

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## CONTROL DE REVISION

<b>TITULO :</b>	<b>CODIGO DE CONDUCTA</b>
<b>AUTOR:</b>	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.</b>

## REVISION/HISTORICO DE CAMBIOS

Nº	FECHA	RESPONSABLE	ACCION	CAPITULO
1	Ene – 2014	Enc. de Control de Gestión	Creación del documento	Todo
2	Ene – 2015	Enc. de Control de Gestión	Actualización	Todo
3	Dic – 2015	Enc. de Control de Gestión	Actualización	Todo
4	Nov – 2017	Enc. de Organización y Método	Actualización	Todo
5	Oct – 2021	Enc. de Organización y Método	Actualización	Todo

## REVISION/HISTORICO DE APROBACION

Nº	FECHA	APROBADO POR:	ACCION	CAPITULO
1	06/01/2014	Consejo de Administración	Versión inicial 1.00	.....
2	29/01/2015	Consejo de Administración	Versión 2.00	
3	18/12/2015	Consejo de Administración	Versión 3.00	
4	28/11/2017	Consejo de Administración	Versión 4.00	
5	18/10/2021	Consejo de Administración	Versión 5.00	

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## CAPITULO I: OBJETO Y ALCANCE DEL CODIGO

**Artículo 1º - (Objeto).**- El presente código tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los **Consejeros**, Ejecutivos y demás funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Mateo RL. **(En adelante la Cooperativa)**, en su relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

**Artículo 2º - (Ámbito de aplicación).**- El presente Código es de aplicación obligatoria para todos los Directores y funcionarios de la Cooperativa.

## CAPITULO II: PRINCIPIOS BASICOS GENERALES

**Artículo 3º - (Principios).**- Para efectos de aplicación del Código de Conducta, 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 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:** 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 directores, ejecutivos y 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.

## CAPITULO III: TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

**Artículo 4º - (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 CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

- c) **Oportunidad:** Mantener oportunamente informados a los consumidores financieros sobre los 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 funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación de los códigos de ética propios que tenga la Cooperativa.
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre los estados financieros y la calificación de Responsabilidad Social Empresarial.

## CAPITULO IV: CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE

**Artículo 5° - (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.

**Artículo 6° - (Servicio).**- La Cooperativa contará con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.

**Artículo 7° - (Centro de atención de llamadas).**- Si fuera necesario, la Cooperativa podrá 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.

**Artículo 8° - (Medición de la Satisfacción).**- La Cooperativa contará 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. El estudio de medición de la Satisfacción podrá realizarse con personal de planta de la Cooperativa y/o a través de la contratación de consultores o empresas externas.

## CAPITULO V: CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA

**Artículo 9° - (Capacitación).**- La Cooperativa capacitará 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.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

- 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 medien la comprensión y la 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:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

**Artículo 10º - (Calidad en el trato).**- La Cooperativa proporcionará 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 11º - (Condiciones de trabajo).**- La Cooperativa, en el marco de sus posibilidades, dotará a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridas en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

## **CAPITULO VI: ATENCION DE RECLAMOS**

**Artículo 12º - (Atención de reclamos).**- La Cooperativa, para la atención de los reclamos de los consumidores financieros:

- a) Establecerá políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna.
- b) Recibirá y atenderá los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- c) Designará personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotará de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.
- d) Mantendrá un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones.
- e) Informará 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.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## **CAPITULO VII: CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES**

**Artículo 13° - (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 debe:

- 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 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.

## **CAPITULO VIII: AMBIENTE LABORAL**

**Artículo 14° - (Ambiente laboral).**- Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la Cooperativa contará con políticas que garanticen un adecuado ambiente laboral.

## **CAPITULO IX: TRANSPARENCIA**

**Artículo 15° - (Transparencia).**- La Cooperativa debe asegurar que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrece 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.

	COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA "SAN MATEO" RL.	Aplicación y control: GG-RRHH	CST-O&M_67_V5
	CODIGO DE CONDUCTA	Actualización: Octubre 2021	O&M
		Revisión: Octubre 2021	O&M – GG

## **CAPITULO X: DISPOSICIONES FINALES**

**Artículo 16° - (Otras disposiciones).**- El incumplimiento o inobservancia al presente Código de Conducta dará lugar a la aplicación de las sanciones administrativas contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones complementarias.

**Artículo 17° - (Aprobación).**- El presente documento consta de X Capítulos y 17 artículos, ha sido actualizado por el Encargado de Organización y Método, revisado por el Gerente General, considerado y aprobado el 18 de octubre de 2021 por el Consejo de Administración de la Cooperativa San Mateo RL. y entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación, dejando sin efecto la versión 4.0. Asimismo se deja claramente establecido que toda disposición anterior y contraria al presente documento queda nula de pleno derecho.

Firman en constancia

### POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACION:

PRESIDENTE:	Lucio Arteaga Cabrera	.....
VICEPRESIDENTE:	Raúl Calzadilla Cortez	.....
SECRETARIO:	Roberto Peña Rivera	.....
VOCAL TITULAR:	Roberto Montaña Garcia	.....
VOCAL TITULAR:	Julio Miranda Guerrero	.....