



Código de Conducta

CÓDIGO DE CONDUCTA

1. Objeto y Alcance

El Código de Conducta, en adelante el Código, tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptarse en el relacionamiento con los consumidores financieros en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

El Código, es de estricto cumplimiento para Directores, Ejecutivos y demás Funcionarios, siendo responsabilidad de todos ellos observar y hacer observar todas las conductas descritas en éste.

2. Principios generales

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

a) Buena Fe.- Proveer servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.

b) Relacionamento.- Las relaciones con los consumidores financieros, deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.

c) Equidad.- Todos los funcionarios dependientes de Banco Fassil S.A. 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 aquellos casos previstos por normativa específica.

c) Responsabilidad.- Todos los funcionarios dependientes de Banco Fassil S.A. en cumplimiento de sus funciones y atribuciones, deben actuar con predisposición y diligencia y deben rendir cuentas por sus actos asumiendo las consecuencias de los mismos.

3. Tratamiento de la información

El tratamiento de la información, está sujeto a los siguientes aspectos:

a) Calidad: Proporcionar a los consumidores financieros informaci[on fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de los productos y servicios 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: Mantener oportunamente informados a los consumidores financieros, sobre sus productos y servicios financieros, sobre sus 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 a la legislación vigente.

e) Difusión: Dar a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros y todos los funcionarios de la entidad, para que estos últimos puedan ponerlo en práctica.

f) Información Pública: Informar a la opinión pública sobre sus Estados Financieros y Calificación de Riesgo.

g) Información Confidencial: La revelación de información, no debe poner en peligro la posición competitiva de la Entidad, ni ser susceptible de afectar el normal desarrollo de sus actividades.

La confidencialidad y transparencia de la Información dentro del Banco Fassil S.A., así como los aspectos que regulan su manejo y canales de comunicación, entre otros, a efectos de promover la transparencia de la información como práctica de Buen Gobierno Corporativo, se encuentran determinados en la Política de Revelación de Información contenida en la Norma 035 – Política de Seguridad de la Información.

Conforme lo establecido en la referida Política de Seguridad de la Información, se clasifica la Información según su criticidad y sensibilidad, bajo el principio de confidencialidad; sin embargo, para su protección integral se deberán evaluar los principios que le corresponden como activo de información.

Los niveles de confidencialidad de Información de la Entidad, son los siguientes:

a) Pública: La información está disponible para todo el público.

b) Uso Interno: La información está disponible para todos los empleados y terceros seleccionados.

c) Uso Restringido: La Información está disponible solamente para un grupo específico de empleados y de terceros autorizados para el normal desempeño de sus funciones.

d) Confidencial: La información está disponible solamente para determinados gerentes de alto rango o personas autorizadas por Gerencia General.

4. Calidad de Atención al Cliente

La entidad en su relación con los consumidores financieros contemplará los aspectos descritos a continuación:

a) Calidad y calidez: La atención a los consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.

b) Servicio: Contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.

c) Centro de atención de llamadas: Contar con un centro 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: Contar con mecanismos que permitan medir y controlar regularmente la calidad y 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.

5. Capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios de la Entidad

La entidad 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.

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 reclamos 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: En el resguardo y confidencialidad de la información a los consumidores financieros.

La entidad 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.

Para lograr dicho cometido, Banco Fassil S.A. dotará a sus funcionarios de 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.

6. Atención de Reclamos

Para la atención de los reclamos efectuados por los consumidores financieros, Banco Fassil S.A. considerará el desarrollo de los siguientes aspectos.

- 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.

7. Conducta con otras Instituciones

La entidad mantendrá 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 deberá:

- a)** Proporcionar a otras instituciones 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 tipo de procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

8. Ambiente laboral

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, la entidad ha implementado el Manual de Ambiente de Trabajo como política para garantizar un adecuado ambiente laboral.

9. Transparencia

La entidad se asegurará que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrece al consumidor financiero, preservando en todo momento su transparencia.

Asimismo garantizará la organización y conservación de los documentos y archivos con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardandola para evitar impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

La Entidad practica la transparencia de la información mediante la publicación del Tarifario de la Entidad, tanto en la página Web como en los Puntos de Atención correspondientes; así como a través de la publicación y difusión de los Estados Financieros de la Entidad, Memorial Anual, Memoria de Responsabilidad Social Empresarial, Código de Ética, Código de Conducta, Información de normativa vigente y aplicable, disponible en los diferentes Puntos de Atención Financiera de la Entidad, página Web y mecanismos establecidos por los entes reguladores, según corresponda.

10. Documentos relacionados

Anexo 4 del Capítulo I, Título I, Libro 4° de la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.