

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

ÍNDICE

1. DECLARATORIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	2
2. OBJETO Y ALCANCE	3
3. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES.....	3
4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....	3
5. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE.....	4
6. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE NUESTROS FUNCIONARIOS	5
7. ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	5
8. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES.....	6
9. TRANSPARENCIA	7
10. AMBIENTE LABORAL	7

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 1 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

1. DECLARATORIA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Banco PyME de la Comunidad es una institución socialmente responsable que:

1. Promueve la dignidad de la persona y procura el bien común con justicia social, en especial de los más débiles y pobres
2. Trabaja de buena fe, con lealtad y eficiencia en el gobierno corporativo
3. Establece con el cliente y usuario relaciones duraderas y con valores recíprocos
4. Brinda trato amable, diligente y pronto a los clientes, en especial a los más débiles y pobres
5. Informa con transparencia, claridad, precisión y diligencia
6. Precautela los derechos del consumidor financiero
7. Maneja la información con responsabilidad, confidencialidad y seguridad
8. Evita el conflicto de intereses y las actividades contrarias a la ley
9. Evita la degradación del medio ambiente

La presente declaración del Código de Conducta está alineada con la Misión, Visión y el Código de Ética del Banco PyME de la Comunidad, en el marco de establecer estándares mínimos de conducta y sana práctica en el relacionamiento de la institución con los consumidores financieros en el marco del respeto de sus derechos.

VISIÓN “Ser el aliado financiero preferido por las comunidades a las que servimos; reconocido por su solidez, calidad de servicio, innovación y forma de trabajo: profesional, ética y socialmente responsable.”

MISIÓN ““En BANCOMUNIDAD contribuimos al progreso y bienestar de las personas y las micro, pequeñas y medianas empresas bolivianas, proporcionando soluciones financieras accesibles, personalizadas y eficientes, que generen valor y aporten al desarrollo de las comunidades en las que operamos”.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 2 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

2. OBJETO Y ALCANCE

El presente Código de Conducta del Banco PyME de la Comunidad tiene como objeto establecer de manera clara y específica un adecuado relacionamiento con sus consumidores financieros, respetando y precautelando los derechos de ambas partes.

El presente Código es de conocimiento y aplicación obligatoria de todos los integrantes del Banco PyME de la Comunidad: Directores, Ejecutivos y demás funcionarios.

3. PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

- Trabajamos de buena fe y con lealtad, con diligencia y cuidado, por la generación de valores agregados, la sostenibilidad y la expansión de las utilidades de la Institución, y de los activos físicos y financieros que se encomienda a cuidado de la Institución.
- Respetamos la igualdad de las personas y su diversidad, y no discriminamos a nadie por razones de sexo, cultura, origen étnico, credo, religión, edad, discapacidad, afinidad política, orientación sexual, nacionalidad, ciudadanía, estado civil o nivel socioeconómico u otros.
- Todos nuestros funcionarios son responsables de una adecuada Atención al Cliente, y se desarrollan en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía. Nuestros funcionarios dirigen su trabajo al cumplimiento de sus funciones y atribuciones y asumen las consecuencias de sus actos.

4. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Nos esforzamos para actuar con seriedad, confidencialidad, seguridad y manejo responsable de la información, las tecnologías, los secretos comerciales o industriales y las metodologías que nos confían la institución o nuestros clientes y usuarios. Evitamos hacer o aconsejar a terceros realizar operaciones basadas en información privilegiada y confidencial.
- Protegemos los datos de carácter personal de nuestros clientes y usuarios según la normativa vigente y garantizamos la seguridad y el acceso a los sistemas informáticos y a los archivos físicos en los que se almacena su documentación contractual y transaccional. Los funcionarios,

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 3 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

que por razón de su cargo o actividad profesional, disponen o tienen acceso a la información del cliente, son responsables de su custodia y uso apropiado con la debida confidencialidad y privacidad.

- Mantenemos altos niveles de eficiencia en el gobierno corporativo de la Institución con políticas de inversión y reinversión; proporcionamos información fiable, precisa, completa y oportuna sobre nuestros estados financieros, y confirmamos el compromiso institucional de conducir todas las actividades y negocios de la Institución conforme al Código de Ética.
- Proporcionamos a los consumidores financieros información fidedigna, clara, amplia, íntegra, accesible y comprensible sobre las características de los productos y servicios financieros que se ofrecen en el Banco, los cobros que de ellos deriven y se les informa oportunamente sobre los cambios en las condiciones, características, funcionamiento y cobros asociados a dichos servicios.
- La opinión pública es informada sobre nuestros estados financieros y nuestra calificación de riesgo.
- Nuestros estados financieros y calificación de riesgo son expuestos a la opinión pública.

5. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

- Nuestros funcionarios brindan una atención con calidad y calidez, clara y cordial a los consumidores financieros, prestan la debida orientación, asesoramiento e información, asegurando la satisfacción de sus necesidades.
- Anualmente analizamos, con participación de los clientes y usuarios, sus niveles de satisfacción para ver si nuestros productos y servicios son los adecuados y tratamos de identificar las causas de una deserción si es que la hubiera.
- La satisfacción del cliente y usuario es altamente subjetiva y se basa en la percepción. Por eso consideramos que es importante conocer la percepción de cada uno de ellos.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 4 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

6. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE NUESTROS FUNCIONARIOS

- Capacitamos permanentemente a nuestros funcionarios con el fin de que en su atención a los consumidores financieros predominen el compromiso, la eficiencia, honestidad, respeto, responsabilidad, reserva y colaboración. **Dotándoles también de los medios e insumos necesarios para evitar que la falta de éstos ocasione retrasos o dilaciones injustificadas, con la finalidad de lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.**
- Damos un trato amable, diligente y con prontitud a los clientes y usuarios no solo por su condición de tales sino por respeto a su dignidad humana y principalmente a los más débiles y más pobres.
- Ofrecemos a nuestros funcionarios condiciones de trabajo adecuadas para un correcto desempeño de sus actividades laborales, la cual se refleja en una atención al consumidor financiero de calidad.

7. ATENCIÓN DE RECLAMOS

- Para el Banco PyME de la Comunidad un reclamo es una oportunidad para mejorar y posteriormente definir acciones correctivas para brindar un mejor servicio.
- El Banco PyME de la Comunidad cuenta con políticas y procedimientos para la atención oportuna de reclamos.
- Se precautela los derechos del consumidor financiero y se atiende con prontitud y de acuerdo a la normativa vigente los reclamos de los clientes y usuarios.
- El personal de los Puntos de Reclamo se encuentra capacitado para recibir, atender con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible, encontrando soluciones a los reclamos dentro de los plazos establecidos por la normativa.
- Informamos al consumidor financiero sobre su derecho de realizar algún reclamo, incluyendo el de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero ASFI.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 5 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

8. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

- El Banco PyME de la Comunidad tiene un accionar ético y de sana competencia en las relaciones con las instituciones que conforman el sistema financiero nacional.
- Se respeta 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.
- La institución se abstiene de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- Se evita utilizar medios o sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por las demás entidades financieras.
- Se evita influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio de la institución.
- Se evita la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras.
- La institución evita incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derechos laborales / cartera).
- Se evita cualquier práctica en el relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 6 de 7
---	--	---	---------------

	CÓDIGO DE CONDUCTA	COD - CO	Versión - 5
			Vigencia desde: 04/2020

9. TRANSPARENCIA

- A los clientes y usuarios se les informa con transparencia, claridad, precisión y diligencia las condiciones financieras, comerciales y contractuales de los productos y servicios financieros que ofrece la Institución.
- Actuamos con transparencia, integridad y comportamiento ético, haciendo aquello que en conciencia creemos que es lo correcto, lo honesto y lo legítimo.
- Garantizamos la organización y conservación de los documentos y archivos, con el objeto de facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información, resguardándola por periodos establecidos por normativa regulada, para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

10. AMBIENTE LABORAL

- Dentro de sus posibilidades, el Banco se esfuerza por brindar las mejores condiciones de trabajo a sus colaboradores y así lograr un rendimiento óptimo de ellos.

Elaborado por: Gerencia Nacional de Administración y RRHH	Revisado por: Comité de OYM, Jefatura de Marketing y RSE, Jefatura de Administración y RRHH, Gerencia Nacional de Administración y RRHH.	Aprobado por: Directorio según Acta N° 420 de marzo de 2020	Página 7 de 7
---	--	---	---------------