

Contenido

CAPÍTULO I	3
OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO	3
Artículo 1º.OBJETO.....	3
Artículo 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
Artículo 3º. BASE LEGAL.....	3
CAPÍTULO II	3
MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES	3
Artículo 4º. MISIÓN Y VISIÓN	3
Artículo 5º. PRINCIPIOS.....	3
CAPÍTULO III	4
TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	4
Artículo 6º. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	4
CAPÍTULO IV.....	5
CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE	5
Artículo 7º. CALIDAD Y CALIDEZ.....	5
Artículo 8º. SERVICIO	5
Artículo 9º. ATENCIÓN DE LLAMADAS	5
Artículo 10º. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN	6
CAPÍTULO V.....	6
CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA	6
Artículo 11º. CAPACITACIÓN.....	6
Artículo 12º. CALIDAD EN EL TRATO.....	6
Artículo 13º. CONDICIONES DE TRABAJO.....	7
CAPÍTULO VI.....	7
ATENCIÓN DE RECLAMOS	7
Artículo 14º. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS.....	7
CAPÍTULO VII.....	7
CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES	7
Artículo 15º. RELACIONAMIENTO CON OTRAS INSTITUCIONES	7
CAPÍTULO VIII	8
AMBIENTE LABORAL, TRANSPARENCIA	8
Artículo 16º. AMBIENTE LABORAL.....	8
Artículo 17º. TRANSPARENCIA.....	8
CAPÍTULO IX.....	9
DISPOSICIONES FINALES	9

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 1 de 9

Artículo 18°. SANCIONES.....	9
Artículo 19°. OTRAS DISPOSICIONES.....	9
ANEXO.....	¡Error! Marcador no definido.
PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO	¡Error! Marcador no definido.
1. IMPORTANCIA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	¡Error!
Marcador no definido.	
2. PROCEDIMIENTOS PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONSUMIDOR FINANCIERO, DESCRIPCIÓN DE PROTOCOLOS.....	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Consideraciones previas a la prestación del servicio:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.2. Consideraciones durante la prestación del servicio:.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Consideraciones posteriores a la prestación del servicio:	¡Error! Marcador no definido.
3. CANALES DE ATENCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
3.1. Canal Presencial:	¡Error! Marcador no definido.
3.2. Canal Telefónico:	¡Error! Marcador no definido.
4. ETAPAS DEL PROTOCOLO.....	¡Error! Marcador no definido.
4.1. Apertura, Saludo y Bienvenida:.....	¡Error! Marcador no definido.
4.2. Análisis y Comprensión, y personalización de la atención:....	¡Error! Marcador no definido.
4.3. Intervención y Solución, cierre/despida:.....	¡Error! Marcador no definido.
5. INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
6. ORIENTACIÓN Y TRATO QUE DEBEN BRINDAR LOS FUNCIONARIOS AL CONSUMIDOR FINANCIERO.....	¡Error! Marcador no definido.
7. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:.....	¡Error! Marcador no definido.

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 2 de 9

CAPÍTULO I OBJETO Y ALCANCE DEL CÓDIGO

Artículo 1º. OBJETO

El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar, Consejeros, Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta “El Chorolque” R.L., que en adelante se denominará simplemente “La Cooperativa”, en su relacionamiento con los Consumidores Financieros de los productos y servicios que la Cooperativa ofrece, en el marco del respeto a los derechos de éstos.

Artículo 2º. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Conducta es de aplicación y cumplimiento obligatorio para los Consejeros, miembros de los Comités Especiales (Tribunal de Honor, Comité Electoral), y la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios dependientes de la Cooperativa.

Artículo 3º. BASE LEGAL

El presente Código se sustenta en las siguientes normativas:

- Ley N° 393 de Servicios Financieros (art. 70 y 71);
- Recopilación de Normas para Servicios Financieros, Libro 4º, Título I, Capítulo I, Sección 3 Artículo 3 (Anexo 4);
- Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de ASFI;
- Código de Ética;
- Plan Estratégico.

CAPÍTULO II MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS BÁSICOS GENERALES

Artículo 4º. MISIÓN Y VISIÓN

El presente Código de Conducta, estará alineado con la Misión, Visión y Código de Ética de la Cooperativa, en el marco de establecer estándares mínimos de conducta y sana práctica en el relacionamiento de la Cooperativa con los Consumidores Financieros en el marco del respeto de sus derechos.

MISIÓN

“Promover el ahorro y crédito con responsabilidad social basado en los principios de equidad, inclusión y accesibilidad”.

VISIÓN

“Cooperativa sólida y sostenible, reconocida por facilitar el acceso a productos y servicios financieros, con atención de calidad y calidez, eficiencia en la gestión de riesgos y comprometida con el entorno económico, social y ambiental”.

Artículo 5º. PRINCIPIOS

Para efectos de aplicación del presente Código, se considerarán principios básicos generales los que se detallan a continuación:

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 3 de 9

- a) **Buena Fe:** La Cooperativa, proveerá todos sus servicios financieros a los Consumidores Financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica. Los servicios son consistentes, fundamentados en la honradez, la verdad o rectitud de una conducta.
- b) **Relacionamiento:** Las relaciones de la Cooperativa con los Consumidores Financieros se desarrollará en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- c) **Equidad:** Los funcionarios dependientes de la Cooperativa, actuarán con 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. En consecuencia, actuarán en todo momento con imparcialidad.
- d) **Continuidad:** Los servicios financieros que presta la Cooperativa, serán atendidos a los Consumidores Financieros en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos en normativa específica.
- e) **Responsabilidad:** Implica la predisposición y diligencia de la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás 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 emergentes de los mismos.

La Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios de la Cooperativa, no recibirán, de los Consumidores Financieros, ningún tipo de pago o dádiva que se pueda interpretar que fue hecha con el fin de obtener algún tipo de beneficio adicional.

La reputación y buen prestigio de la Cooperativa que ha tomado años constituir se puede perder en cualquier momento por conductas irresponsables o deshonestas; por tanto, la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios, sin importar su nivel jerárquico, asegurarán la calidad de servicio que llega al Consumidor Financiero.

CAPÍTULO III TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 6º. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El tratamiento de la información para los Consumidores Financieros, 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 la Cooperativa ofrece.
- b) **Entrega de Información:** Brindar a los Consumidores Financieros toda la información sobre los servicios financieros que contraten y los cobros que deriven de ellos, a través de los medios que se encuentren disponibles.
- 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

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 4 de 9

asociados; debiendo informar a los mismos, con anticipación la fecha en que entre en vigencia el cambio o modificación respectiva, de acuerdo a la normativa vigente sobre el tema y proporcionando la información por el medio más apropiado y accesible para los Consumidores Financieros.

d) **Resguardar:** Custodiar la información de Consumidores Financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente. Toda la información considerada como confidencial en la Cooperativa debe mantener con la mayor reserva y, en ningún caso, buscar obtener beneficio propio por su divulgación.

e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los Consumidores Financieros, Consejeros, Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios; para que éstos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del Código de Ética vigente en la Cooperativa.

El presente Código de Conducta se hará conocer a los Consumidores Financieros mediante la página WEB. La Alta Gerencia es responsable del cumplimiento y la difusión interna del presente Código.

f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre la información contenida en sus Estados Financieros y Calificación de Riesgos a través de los medios disponibles para el efecto.

CAPÍTULO IV CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Artículo 7º. CALIDAD Y CALIDEZ

La atención a los Consumidores Financieros en general, será clara, cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de manera que aseguren la satisfacción de sus necesidades.

Artículo 8º. SERVICIO

La Cooperativa contará obligatoriamente con **personal idóneo, capacitado y con vocación de servicio** para lograr la satisfacción y valoración de los Consumidores Financieros. El periodo de inducción del personal nuevo o de reciente contratación es de primordial importancia para el logro de este fin.

Artículo 9º. ATENCIÓN DE LLAMADAS

La Cooperativa, en Oficina Central y sus Agencias recepcionará las llamadas en horarios de atención al público, proporcionando un servicio permanente y continuo para atender consultas, así como los reclamos, sugerencias y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento proveniente de los Consumidores Financieros, a través de los siguientes medios:

3.1 Consultas, sugerencias y opiniones **“Asistente de Gerencia”** en oficina Central y **“Responsables de Agencias”** en las agencias.

3.2 Reclamos, mediante el Servicio del **“Punto de Reclamo”**, en Oficina Central y Agencias.

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 5 de 9

Artículo 10º. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

La Cooperativa, periódicamente ejercerá ciertos mecanismos (encuestas, cuestionarios y otros), a través de los cuales le permitirá medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los Consumidores Financieros, con la finalidad de medir el grado de satisfacción, lo que permitirá implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

CAPÍTULO V

CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DE LA COOPERATIVA

Artículo 11º. CAPACITACIÓN

La Cooperativa en cumplimiento de sus planes de capacitación, realizará periódicamente eventos internos de capacitación para la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios destinados a la mejora continua 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:** Los Consejeros, Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios dependientes de la Cooperativa enmarcarán su accionar en la ética y transparencia.
- d) **Respeto:** Para que en el relacionamiento con los Consumidores Financieros, medie la comprensión y tolerancia.
- e) **Responsabilidad:** En la realización y adecuación de su trabajo, cumplimiento de leyes, normas reglamentarias, políticas, normativa interna e instrucciones superiores.
- f) **Colaboración:** Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento. La Cooperativa impulsará el desarrollo de una cultura de trabajo en equipo para el logro de los objetivos comunes.
- g) **Reserva:** En el resguardo y confidencialidad de la información referida a Consumidores Financieros.

Artículo 12º. CALIDAD EN EL TRATO

La Cooperativa proporcionará a la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios una adecuada formación (inducción), para que éstos brinden un **trato respetuoso y de calidad** a los Consumidores Financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan con un trato adecuado y preferente a las personas con capacidades diferentes, mujeres en etapa de gestación, personas con bebés, niños hasta edad parvulario y personas de la tercera edad. Por consiguiente,

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 6 de 9

básicamente se dará cumplimiento y se practicará los **Protocolos de Atención al Consumidor Financiero** que como **Anexo** forma parte del presente Código.

Artículo 13°. CONDICIONES DE TRABAJO

La Cooperativa dotará a la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios los insumos y medios necesarios para que la atención a los Consumidores Financieros, cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente Código de Conducta, evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

CAPÍTULO VI ATENCIÓN DE RECLAMOS

Artículo 14°. CONSIDERACIONES PARA LA ATENCIÓN DE RECLAMOS

La Cooperativa cuenta con procedimientos y herramientas necesarias para atender los reclamos de los Consumidores Financieros con oportunidad y diligencia. Para ello, los funcionarios designados en cada oficina recibirán los reclamos, sin ninguna excepción o consideración, previa orientación necesaria.

Para la atención de reclamos de los Consumidores Financieros, los funcionarios responsables deberán:

- Enmarcarse en el Reglamento Interno y Manual de Procesos y Procedimientos del Punto de Reclamo y demás normativa interna en lo conducente para su atención oportuna.
- Recibir y atender los reclamos de los Consumidores Financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- Mantener un registro de los reclamos presentados por los Consumidores Financieros y sus respectivas soluciones, con el propósito de cumplir con los requerimientos de información de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI).
- 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, disponible en todas sus oficinas, cuando estén en desacuerdo con la respuesta emitida por la Cooperativa a sus reclamaciones.

Las respuestas deberán ser emitidas de acuerdo a los plazos establecidos en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros para atención del Punto de Reclamo y normativa interna específica.

CAPÍTULO VII CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

Artículo 15°. RELACIONAMIENTO CON OTRAS INSTITUCIONES

La Cooperativa 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:

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 7 de 9

- a) Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo e información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad, en el marco de un comportamiento ético y de sana competencia.
- 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 instituciones similares o del sistema financiero en su conjunto, orientados a la captura de Consumidores Financieros a favor de la Cooperativa.
- e) Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de Consumidores Financieros en beneficio propio.
- f) Evitar la adopción o uso 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 relacionadas con derechos laborales, cartera, etc.
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los Consumidores Financieros.

CAPÍTULO VIII AMBIENTE LABORAL, TRANSPARENCIA

Artículo 16°. AMBIENTE LABORAL

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios, la Cooperativa contará con Políticas para la Gestión de Talento Humano, las cuales garantizarán un adecuado ambiente laboral, aplicando las buenas prácticas de relaciones humanas (empatía y buen humor).

Asimismo, la Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios, en sus respectivas funciones, son responsables de cumplir con los controles internos y de cooperar con el aseguramiento del adecuado funcionamiento de los controles, coadyuvando a mantener un ambiente laboral adecuado.

La Cooperativa brindará las mejores condiciones de trabajo a todos sus funcionarios y así lograr un rendimiento óptimo de ellos.

Artículo 17°. TRANSPARENCIA

La Cooperativa, se asegurará que el contenido de su publicidad por los diferentes medios de difusión, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente se ofrecen a los Consumidores Financieros, además se les informará con transparencia, claridad, precisión y diligencia las condiciones financieras, comerciales y contractuales de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa.

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 8 de 9

La Cooperativa garantizará 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 en observancia del tiempo y plazos establecidos en normas específicas para este fin.

CAPÍTULO IX DISPOSICIONES FINALES

Artículo 18°. SANCIONES

Los Consejeros, Alta Gerencia, Ejecutivos y demás Funcionarios de la Cooperativa, que incurran en conductas que contravengan los principios y normas establecidas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo a la normativa vigente y al Reglamento Interno de Trabajo. Ello incluye el comportamiento negligente o doloso, así como el encubrimiento de cualquier señal de acto incorrecto, obstaculización de procesos investigativos, denuncias falsas, temerarias o malintencionadas que pretendan obtener beneficio del personal o terceras personas.

Artículo 19°. OTRAS DISPOSICIONES

Los aspectos no previstos en el presente Código serán resueltos por el Consejo de Administración.

Lugar y Fecha:	Revisado y Actualizado: Responsable de O y M. Evaluado: Gerente General Aprobado: Consejo de Administración	Clasificación de la Inf.: Interna	Código: CO-GG-CC-VER.7
Tupiza, 05/02/2025	Res. Adm. 008/2025	Modificación: Res. Adm. 001/2024 Res. Adm. 007/2023 Res. Adm. 050/2022	Página 9 de 9