

# Código de Conducta

“ Cada colaborador es el aval  
de la institución y cada  
colaborador tiene como aval  
a la empresa que  
representa”

# Índice

1. Objetivo
2. Alcance
3. Marco normativo
4. Responsables del cumplimiento
5. Código de Conducta
  - 5.1. Principios Básicos Generales
  - 5.2. Tratamiento de la Información
  - 5.3. Calidad de Atención al Cliente
  - 5.4. Principios sobre la Capacitación, Calidad en el Trato y Condiciones de Trabajo de los Funcionarios
  - 5.5. Atención de Reclamos
  - 5.6. Conducta con otras Instituciones
  - 5.7. Ambiente Laboral
  - 5.8. Transparencia
6. Control de cambios

## 1. Objetivo

El objetivo del presente código es establecer y definir los estándares de conducta y sanas prácticas, a los cuales deben regirse los Directores, Ejecutivos y demás funcionarios del Banco Bisa S.A. en su relacionamiento con los consumidores financieros, velando porque toda interrelación con la institución se desarrolle en el marco del respeto a los derechos de los mismos y de la normativa establecida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El Banco Bisa S.A. reconoce que la adecuada atención de los consumidores financieros se constituye en la mejor estrategia para mantener la competitividad y la eficiencia y, por tanto, define pautas y tácticas de servicio para desarrollar las actividades diarias.

Todos los Directores, Ejecutivos y demás funcionarios del Banco Bisa S.A. deben conocer y cumplir las políticas, normas y reglamentos establecidos dentro del marco legal pertinente, realizando el trabajo con la máxima diligencia, dedicación, efectividad y honradez.

Este código es un referente formal e institucional para la atención al consumidor financiero, de forma tal que se convierte en un patrón de conductas y comportamientos esperados.

En su actuación, todos los Directores, Ejecutivos y demás funcionarios del Banco Bisa S.A. deben tener en consideración la legislación vigente, el Código de Ética y todas las normas internas que el Banco Bisa S.A. ha establecido para su funcionamiento.

## **2. Alcance**

El presente código debe ser aplicado con carácter obligatorio por todo el personal del Banco, independientemente de su nivel de responsabilidad o tipo de actividad que le toque desempeñar, siendo el marco de referencia que facilita las directrices para la atención del consumidor financiero, fortalece la imagen del Banco Bisa S.A. y de sus empleados frente al público con el que interactúa.

El Banco Bisa S.A. se reserva el derecho de modificar el presente código, en cualquier momento y circunstancia, lo que será oportunamente comunicado a todos sus integrantes.

## **3. Marco normativo**

El presente código está regido por la siguiente normativa:

- Reglamento de Protección del Consumidor de Servicios Financieros de ASFI.

## **4. Responsables del cumplimiento**

El responsable del seguimiento y actualización del presente código es el Gerente Nacional de Recursos Humanos.

## **5. Código de Conducta**

### **5.1 Principios Básicos Generales**

Los principios que deben regir la conducta de los funcionarios del Banco Bisa S.A. son:

**Buena fe:** Proveer servicios financieros basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica. Los servicios deben ser consistentes, deben fundamentarse en la honradez y la convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión o la rectitud de una conducta.

**Relacionamiento:** La relación con los consumidores financieros debe desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.

**Equidad:** Los consumidores financieros deben ser atendidos, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural. Debe primar en todo momento la imparcialidad.

**Continuidad:** Los servicios financieros deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.

**Responsabilidad:** En el cumplimiento de las tareas o responsabilidades asignadas, se debe demostrar predisposición y diligencia. De la misma forma, sentido de obligación al momento de rendir cuentas por los actos realizados y asumir las consecuencias de los mismos.

El diario actuar de todos los funcionarios del Banco Bisa S.A. debe desarrollarse bajo los más altos principios de integridad, aplicando la verdad y equidad en la labor diaria, la más alta calidad en los servicios financieros brindados, poniendo los intereses del Banco Bisa S.A. por encima de los propios.

De manera conjunta, todos los funcionarios del Banco Bisa S.A. participan de un objetivo superior, que permite atender los intereses y necesidades del consumidor financiero como prioridad. En el cumplimiento de este objetivo, se debe brindar un trato igualitario, evitando que se generen relaciones de exclusividad que pueden dar lugar a una vinculación personal excesiva con un cliente.

Los funcionarios del Banco Bisa S.A. no pueden recibir, de los clientes o proveedores, ningún tipo de pago o dádiva que se pueda interpretar que fue hecha con el fin de obtener algún tipo de beneficio adicional.

Se debe considerar que los funcionarios del Banco Bisa S.A. deben brindar una adecuada asesoría financiera sobre la base de las necesidades del cliente, no pudiendo bajo ninguna circunstancia realizar perfiles, proyectos o propuestas por cuenta de sus clientes.

Se debe tener presente que la reputación que ha tomado años constituir se puede perder en cualquier momento por conductas irresponsables o deshonestas; por tanto, es trabajo de todos los funcionarios, sin importar su nivel jerárquico, asegurar la calidad de servicio que llega al consumidor financiero.

## 5.2 Tratamiento de la Información

Todos los funcionarios del Banco Bisa S.A. deben manejar la información a su cargo en base a los siguientes aspectos:

**Calidad:** La información proporcionada a los consumidores financieros debe ser fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible en cuanto a las características y condiciones de los servicios financieros ofrecidos.

Toda información debe ponerse a disposición de forma igualitaria para todos los interesados.

La información brindada debe ser verdadera, manejando un trato respetuoso y transparente con el público.

**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.

**Oportunidad:** El Banco Bisa S.A. mantendrá debida y oportunamente informados a sus consumidores financieros sobre los productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios de las características, condiciones, gastos asociados y/o precios (tasas de interés y/o comisiones), 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.

Se entregará la información antes señalada, por el medio idóneo que se considere más apropiado.

**Resguardar:** Se debe resguardar y custodiar la información de los consumidores financieros, cuidando la confidencialidad y privacidad de la misma.

Se debe mantener con la mayor reserva toda información considerada como confidencial y, en ningún caso, buscar obtener beneficio propio por su divulgación.

**Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros y a los funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del Código de Ética con el que cuenta el Banco.

Se dará a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros a través de la página web.

**Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

El Banco Bisa S.A. habilita todos los medios necesarios disponibles para responder las inquietudes, consultas o reclamos de sus clientes y usuarios financieros, respecto de sus productos, servicios e información publicada o despachada.

La información personal que el Banco Bisa S.A. dispone sobre sus clientes y sus operaciones, tiene carácter confidencial. Para su custodia y administración se cuenta con normas y procedimientos que:

- Garantizan 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.
- Dan cumplimiento a las exigencias legales en materia de protección de datos de carácter personal.
- Determinan la responsabilidad de los funcionarios, que por su cargo, dispongan o tengan acceso a información de clientes.
- Permitan el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 393 sobre la Confidencialidad de la Información.
- Permitan el cumplir con lo dispuesto por la ASFI, sobre la difusión de los estados financieros y calificación de riesgo.

## 5.3 Calidad de Atención al Cliente

Al momento de atender y relacionarse con los consumidores financieros, los funcionarios del Banco Bisa S.A. se encuentran obligados a tomar en cuenta los siguientes aspectos:

**Calidad y Calidez:** La atención de los consumidores financieros debe ser clara y cordial, brindando la debida orientación, asesoramiento e información ante las consultas, asegurando la satisfacción de sus necesidades.

**Servicio:** Todo el personal del Banco Bisa S.A. debe capacitarse y tener vocación de servicio para la atención de los consumidores financieros, valorando sus requerimientos y necesidades, logrando su satisfacción.

**Centro de atención de llamadas:** El Banco Bisa S.A. cuenta con el servicio de atención telefónica “Bisa Responde”, cuyo objetivo es atender de forma permanente y continua las consultas, reclamos y opiniones de los consumidores financieros, de manera oportuna, segura y diligente.

**Medición de la satisfacción:** El Banco Bisa S.A. aplicará, con regularidad, mecanismos de medición y control de la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros, para conocer su grado de satisfacción. Sobre la base de los resultados, el Banco se compromete a implementar medidas correctivas necesarias para mantener estándares de calidad adecuados.

Todos los funcionarios del Banco Bisa S.A. tienen como principal función un trato respetuoso, cordial e íntegro hacia los clientes, buscando en todo momento la satisfacción de sus necesidades, mediante un desempeño apropiado y eficiente, todo esto a la luz de los requerimientos particulares de cada individuo.

El modelo de atención al consumidor financiero definido por el Banco Bisa S.A. considera:

- **Estar dispuesto a brindar el mismo trato que uno espera.** La respuesta que se obtendrá del consumidor financiero estará directamente relacionada con la forma y actitud que él recibe. Una sonrisa simple y honesta, usualmente genera en el cliente que la recibe un estado de no tensión, confianza y transparencia en la interacción.
- **Conocer al cliente.** Conocer las verdaderas necesidades del consumidor financiero resulta imprescindible, para lograr la calidad en el servicio que espera el mismo. Para detectar las necesidades del consumidor financiero se requiere: sensibilidad ante su necesidad, colocarse en el lugar del cliente y saber escuchar.
- **Conocer los procedimientos de atención.** Es posible brindar una adecuada atención cuando se tiene un claro entendimiento de los procedimientos operativos y se conoce, al mínimo detalle, los productos y servicios que el Banco Bisa S.A. brinda al consumidor financiero.

- **Actuar con puntualidad.** Atender los requerimientos del consumidor financiero a tiempo, respetando las múltiples actividades y obligaciones que los mismos tengan.

Es prioritario brindar una respuesta rápida desde el principio, y a lo largo de la relación con el cliente, puesto que el tiempo es un factor competitivo. El cliente debe percibir que se valora su tiempo tanto como su dinero.

- **Identificar una oportunidad de venta.** Es de vital importancia identificar y conocer a detalle, constantemente, las necesidades del consumidor financiero y buscar satisfacer las mismas con los productos y servicios financieros del Banco.
- **Hacer el trabajo bien desde la primera vez.** Por las características del servicio que brinda el Banco Bisa S.A., el mismo debe realizarse adecuadamente desde la primera vez.

## **5.4 Principios sobre la Capacitación, Calidad en el Trato y Condiciones de Trabajo de los Funcionarios**

El Banco Bisa S.A. se compromete a brindar, a todos sus funcionarios, las herramientas y condiciones necesarias para desempeñar sus tareas con eficiencia y calidad. De igual manera, establecerá planes de capacitación, talleres y otras actividades para fortalecer las siguientes cualidades y valores:

**Compromiso:** En la atención a los consumidores financieros, brindando información seria, razonable y objetiva, para orientarlos en la toma de decisiones. El Banco Bisa S.A. impulsa el involucramiento de sus funcionarios con los objetivos institucionales.

**Eficiencia:** En el Banco Bisa S.A. se espera que las cosas se hagan de la manera correcta, en el momento indicado y sin desperdicios; optimizando los recursos, protegiendo los intereses de la institución y brindando a los consumidores financieros soluciones prontas y oportunas frente a sus necesidades.

Los funcionarios disponen de todos los recursos para alcanzar los objetivos definidos individual y grupalmente.

**Honestidad:** La actuación transparente, ética, sincera y franca deben ser conductas observables por todos los funcionarios del Banco Bisa S.A. Se desarrollará en los funcionarios el valor de decir la verdad y ser justo.

**Respeto:** La comprensión y la tolerancia son la base del relacionamiento con los consumidores financieros, buscando que los funcionarios valoren los intereses y necesidades de otro individuo igual que los suyos propios.

**Responsabilidad:** En todo momento, tomar en cuenta que el trabajo implica el cumplimiento de leyes, normas, reglamentos y políticas. Los funcionarios deben cumplir sus obligaciones, reflexionando, administrando y valorando las consecuencias de los actos realizados.

**Colaboración:** Con las Autoridades Competentes en el envío de información y atención de cualquier requerimiento.

La suma de esfuerzos dentro de los equipos de trabajo permite focalizar los resultados del grupo para alcanzar las metas en común. El Banco Bisa S.A. impulsa el desarrollo de una cultura de trabajo en equipo; tal como indican los valores y principios fundamentales establecidos en el

Código de Ética, se fomenta la cultura y la actitud de trabajo en equipo.

**Reserva:** En todo momento, la información personal de los consumidores financieros y sus operaciones se resguarda y tiene carácter de confidencialidad.

La estrategia de capacitación del Banco Bisa S.A. considerará un proceso continuo y permanente de aprendizaje y retroalimentación. Para mantener en vigencia, e incrementar las habilidades y destrezas del personal, esta formación permite brindar a los consumidores financieros un trato respetuoso y de calidad, facilitándoles la información que requieran y ofreciendo un trato adecuado a las personas con discapacidad.

El Banco Bisa S.A. es una comunidad de personas dedicadas a un propósito singular y dominante: “contribuir con una importante y positiva diferencia a las actividades del cliente, simplificando su vida”.

Por tanto, el trato a consumidores financieros, compañeros de trabajo y población en general, se enmarca en el respeto, cordialidad, trato justo e igualitario; tratando siempre de perfeccionar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales.

## 5.5 Atención de Reclamos

El Banco Bisa S.A. cuenta con procedimientos y herramientas necesarios para atender los reclamos de los clientes con oportunidad y diligencia. Para ello, los funcionarios designados deben recibir los reclamos, sin ninguna excepción o consideración, y dar la orientación necesaria.

Para la atención de reclamos, todos los funcionarios deben:

- a) Enmarcar su trabajo en las políticas, manuales y procedimientos establecidos para su atención oportuna, establecidos en el Manual Punto de Reclamo.
- b) Recibir y atender los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- c) Mantener un registro de la información de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones.
- d) Informar a los consumidores financieros sobre su derecho a acudir, en segunda instancia, a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

El Banco designará personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio, dotándole de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.

Las respuestas deberán ser emitidas de acuerdo a los plazos establecidos en el Manual Punto de Reclamo.

Cualquier diferencia o controversia con un consumidor financiero deberá ser abordada en forma responsable, buscando las soluciones en conformidad a la Ley y normas aplicables, y resguardando, de la mejor forma posible, la relación con el cliente.

Es importante recibir positivamente las quejas de los clientes, ya que éstas constituyen oportunidades en lugar de problemas, porque permiten detectar las fallas de los procesos. El Banco Bisa S.A entiende que los errores o fallas son la base del mejoramiento continuo.

El Banco Bisa S.A. espera que todos sus funcionarios reaccionen efectivamente ante las quejas de los consumidores financieros, ofreciendo soluciones y, a la vez, identificando el problema y buscando una solución definitiva, para que no se vuelva a incurrir en el error u omisión.

Para viabilizar este proceso, se establecen mecanismos de comunicación interna que facilitan la interacción con los funcionarios y sus propuestas de mejora interna.

## **5.6 Conducta con otras Instituciones**

El Banco Bisa S.A. mantiene un relacionamiento cordial con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los consumidores financieros.

En el marco de su relacionamiento institucional, el Banco Bisa S.A. espera:

- 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 otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- c) Abstenerse de utilizar 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, 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, actividad o propaganda de otras entidades financieras.
- g) Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras.
- h) Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

Los funcionarios del Banco Bisa S.A., en ninguna circunstancia, difundirán información falsa o incorrecta, así como información tendiente a desprestigiar a sus competidores.

De igual manera, deberán evitar realizar comparaciones dolosas de los productos de la competencia, debiendo ponderar de manera objetiva los elementos positivos y negativos de nuestros productos y los ajenos, enfatizando los aspectos en los cuales nuestros productos o servicios, superen a los de la competencia, tales como precio, calidad o servicio.

## **5.7 Ambiente Laboral**

El Banco Bisa S.A. reconoce que el ambiente laboral es un factor de suma importancia para el desempeño de los funcionarios y, por tanto, trabaja en la implementación de políticas que garantizarán un adecuado y propicio entorno de trabajo.

El Banco Bisa S.A. enmarca su relación laboral fundamentada en el cumplimiento estricto de las obligaciones laborales con sus funcionarios, basando su interacción, como empleado y entre compañeros de trabajo, en el respeto y tolerancia. En su relación con su inmediato superior, fomenta la política de puertas abiertas.

El Banco Bisa S.A. apoya la cultura de desempeño y, por ello, cuenta con un sistema de evaluación de desempeño por objetivos, que considera la retroalimentación anual, que permite la definición de un plan anual de desarrollo profesional.

## 5.8 Transparencia

Toda la información proporcionada a los consumidores financieros debe reflejar claramente los servicios financieros que efectivamente se ofrecen, preservando en todo momento su transparencia.

El Banco Bisa S.A. garantiza la organización y conservación de la documentación e información de respaldos, para facilitar el acceso a esta información, resguardándola para evitar e impedir la utilización indebida, sustracción o destrucción, dentro del plazo determinado por Ley.

