

- **Condiciones de trabajo:** INFOCRED dota a sus funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los clientes y titulares de la información cumpla con las condiciones de calidad, requeridos en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasionen dilaciones o retardos injustificados:

### Artículo 8. Atención de Reclamos

Para la atención de los reclamos de los clientes y los titulares de la información, INFOCRED:

- Establece políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna.
- Recibe y atiende los reclamos de los clientes y titulares de la información con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible.
- Designa personal capacitado para prestar adecuadamente éste servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos.
- Mantiene un registro de reclamos por clientes y titulares de la información y sus respectivas soluciones.
- Informa a los titulares sobre su derecho de acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

### Artículo 9. Conducta con otras Instituciones

INFOCRED mantendrá un buen relacionamiento con otras instituciones, estableciendo canales de comunicación con el objeto de atender las necesidades y requerimientos de los clientes y titulares de la información, para lo que se debe:

- Proporcionar a otras entidades financieras, el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad.
- Respetar las formas, instancias y conductos autorizados, para el manejo de relaciones institucionales con otras organizaciones financieras así como con otros órganos del Estado Plurinacional de Bolivia.
- Abstenerse de utilizar la información que proporcionan otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- Evitar la utilización de medios y sistemas tendientes a desacreditar los productos o servicios ofertados por sus competidores financieros, orientados a la captura de clientes y titulares de la información.
- Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de clientes en beneficio propio.
- Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de actividades financieras.

- Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigida a reclutar personal de otras entidades financieras [Derechos Laborales].
- Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicios de los clientes y titulares de la información.

### Artículo 10. Ambiente Laboral.

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, INFOCRED cuenta con políticas que garantizan un adecuado ambiente laboral.

### Artículo 11. Transparencia.

INFOCRED asegura que el contenido de su publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente ofrece a los clientes y titulares de la información, 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 de información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.



INFOCRED BI S.A.  
Av. Fuerza Naval N° 1627 - Calacoto  
Telfs.: (591-2) 2151220  
Fax: (591-2) 2770625  
La Paz - Bolivia

[www.infocred.bo](http://www.infocred.bo)

# CÓDIGO DE ÉTICA



## Artículo 1. Propósito

El presente Código tiene como propósito establecer estándares mínimos de conducta y sanas prácticas que deben adoptar Directores, Ejecutivos y Funcionarios, en su relacionamiento con los clientes y titulares de la información en el marco de respeto a los derechos de éstos últimos.

## Artículo 2. Norma de Referencia

El código da cumplimiento a las directrices establecidas por el ente regulador ASFI, remitidas en la Recopilación de Normas para Servicios Financieros, enunciada en el Anexo 4, del Libro 4° Título I Capítulo I "Código de Conducta". Adicionalmente se considera el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética INFOCRED.

## Artículo 3. Alcance

El Código es de aplicación obligatoria para toda la organización.

## Artículo 4. Principios Básicos Generales

Para la aplicación del presente Código, se consideran principios básicos generales, los mismos que son detallados a continuación:

- a) **Buena Fe:** INFOCRED debe proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b) **Relacionamiento:** Las relaciones de INFOCRED con los consumidores financieros, deben relacionarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- c) **Equidad:** Los funcionarios dependientes de INFOCRED, 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 de forma permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.
- e) **Responsabilidad:** Implica predisposición y diligencia de los funcionarios de INFOCRED, 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.

## Artículo 5. Tratamiento de la Información

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

- a) **Calidad:** Proporcionar a los clientes y titulares 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 clientes y titulares toda la información de los servicios 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 clientes y titulares sobre los productos y servicios, especialmente sobre los cambios, en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
- d) **Resguardar:** Custodiar la información de los clientes y titulares con la debida confidencialidad y privacidad en cumplimiento de la legislación y normativa vigentes.
- e) **Difusión:** Dar a conocer el contenido del presente Código a los clientes, titulares y a nuestros funcionarios para que éstos últimos puedan ponerlo en práctica sin perjuicio de la aplicación del código de ética propio con el que cuenta INFOCRED.
- f) **Información Pública:** Informar a la opinión pública sobre los estados financieros.

## Artículo 6. Calidad de Atención al Cliente

Para brindar una atención de calidad al cliente y titular de la información, INFOCRED adopta mínimamente los siguientes aspectos:

- **Calidad y Calidez:** La atención a los clientes y titulares de la información, debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los mismos que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
- **Servicio:** INFOCRED cuenta con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los clientes y titulares de la información.
- **Centro de Atención en línea:** INFOCRED cuenta con el servicio de chat online que permite un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los clientes. Para los titulares de la información se ha habilitado un mecanismo de reclamo y consulta a través de la página web.

- **Medición de la Satisfacción:** INFOCRED cuenta con mecanismos que le permiten, medir y controlar regularmente la calidad del servicio y atención a los clientes y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

## Artículo 7. Capacitaciones calidad en el trato, y condiciones de trabajo de los funcionarios de INFOCRED.

- **Capacitación:** INFOCRED capacita a sus funcionarios para que en la atención de los clientes y titulares de la información mínimamente primen las siguientes cualidades y valores:

- a) **Compromiso:** En la atención a los clientes y titulares de la información, dotándoles de información seria, razonable y objetiva para orientarlos en la toma de decisiones o prestación de reclamos.
- b) **Eficiencia:** A través de la óptima utilización de los recursos disponibles que permita ofrecer a los clientes y titulares de la información atención de calidad, soluciones prontas y respuestas oportunas frente a cualquier requerimiento o reclamo que éstos realicen.
- c) **Honestidad:** Mediante la actualización ética y transparente:
- d) **Respeto:** Para que en relacionamiento con los clientes y titulares de la información, 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 referida a los titulares de la información.

- **Calidad en el trato:** INFOCRED proporciona a sus funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a nuestros clientes y titulares de la información y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.