

A smiling woman with long dark hair, wearing a grey sweater over a blue and white striped shirt, is holding a grey piggy bank. The image is overlaid with a green filter. The text 'CÓDIGO DE CONDUCTA' is prominently displayed in the center-left.

CÓDIGO DE CONDUCTA



BANCO GANADERO

- I Introducción
- II Objetivo
- III Ámbito de aplicación
- IV Principios Generales del Código de Conducta
- V Nuestras responsabilidades
- VI Tratamiento de la Información
- VII Calidad de Atención al Cliente
- VIII Capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios.
- IX Atención a Reclamos
- X Conducta con otras instituciones
- XI Ambiente Laboral
- XII Transparencia
- XIII Confidencialidad y protección de datos
- XIV Gastos
- XV Proveedores
- XVI Tratamiento de conflicto de interés
- XVII Adquisición de activos
- XVIII Aceptación de regalos o beneficios personales
- XIX Patrimonio Personal
- XX Desarrollo de otras actividades
- XXI Relación con los medios de comunicación
- XXII Presencia en las redes sociales
- XXIII Conductas con la sociedad
- XXIV Nuestra responsabilidad
- XXV Canal de denuncias



I. Introducción

El Código de Conducta recoge los principios éticos y normas de conducta que deben regir la manera de actuar de los Directores, Ejecutivos y funcionarios del Banco.

II. Objetivo

El presente código tiene como objetivo establecer las pautas de comportamiento que debemos seguir para alinearnos a los valores del Banco.

III. Ámbito de aplicación

El Código de Conducta aplica a todos los funcionarios quienes tienen la obligación de conocer y cumplir con lo establecido en el presente documento, el cual es complementario al Código de Ética, Código de Gobierno Corporativo y Reglamento de Régimen Disciplinario.

Recursos Humanos es el responsable de hacer conocer a los funcionarios que ingresan al Banco el contenido del presente documento y verificar su permanente cumplimiento.

IV. Principios Generales del Código de Conducta

Los principios básicos generales establecidos para la aplicación del Código de Conducta son los siguientes:

- a) Buena Fe; proveer los servicios financieros, basados en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- b) Relacionamiento; las relaciones con los consumidores financieros deben desarrollarse en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- c) Equidad; los funcionarios 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 en formar



permanente y sin interrupciones, salvo en aquellos casos previstos por normativa específica.

- e) Responsabilidad; implica predisposición y diligencia de los funcionarios 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.

V. Nuestras responsabilidades

Es responsabilidad de todos los funcionarios aplicar el Código de Conducta, así como las políticas y normas del Banco y ayudar a que los demás lo hagan.

Cuando se evidencie o se sospeche de algún incumplimiento con el Código de Conducta, se deberá adoptar medidas establecidas en el Código de Ética o normativa relacionada.

Todos los funcionarios estamos en la obligación de informar y expresar nuestras inquietudes, haciéndolo de buena fe, con imparcialidad, honestidad y respeto. El Banco tiene el compromiso de proteger a sus miembros de posibles represalias.

Quienes incumplan el Código o las políticas y procedimientos del Banco estarán sujetos a medidas disciplinarias llegando incluso hasta el despido. Las medidas disciplinarias también serán aplicables a cualquier persona que ordene o apruebe infracciones o tenga conocimiento de ellas y no actúe de inmediato para evitarlas o subsanarlas.

VI. Tratamiento de la Información

El tratamiento de la información del Banco debe estar 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 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, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
- d) Resguardo; custodia de la información de los consumidores financieros con la debida confidencialidad y privacidad, en cumplimiento de la legislación vigente.
- e) Difusión; dar a conocer el contenido del presente Código a los consumidores financieros y funcionarios para que éstos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del código de ética que posee el Banco.
- f) Información Pública; informar a la opinión pública sobre sus estados financieros y calificación de riesgo.

VII. Calidad de Atención al Cliente

El cliente tiene un papel importante en el tema de la calidad, pues es quien demanda del Banco los productos y servicios que necesita y luego es quien valora los resultados, es por esta razón que nos esforzamos por entregar lo que nos hemos comprometido.

Con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, el Banco ha establecido el Sistema NPS. La sigla NPS significa Net Promoter Score, es un indicador de la experiencia del cliente, el cual mide las probabilidades de que los clientes financieros recomienden al Banco a familiares o amigos; y se obtiene por medio de una encuesta.

La metodología implementada es la siguiente:

1. Encuestar a los clientes financieros
2. Agrupar las respuestas, en tres (3) grupos por sus diferentes comportamientos: Promotores, Pasivos y Detractores.
3. Cálculo global
4. Actuar sobre la base de los comentarios, permite activar mecanismos de aprendizaje y mejora, basado en los comentarios de los clientes financieros.



VIII. Capacitaciones, calidad en el trato y condiciones de trabajo de los funcionarios.

La atención y el servicio al cliente es una filosofía de trabajo para el Banco. Es por ello que contamos con un Plan Anual de Capacitación donde se contempla el desarrollo tanto de competencias técnicas como personales de todos los funcionarios donde 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; 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 las 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 consumidores financieros

Los Jefes de departamento, Líderes de Equipos o Gerentes de Área en coordinación con Recursos Humanos deben promover que todos sus funcionarios construyan un ambiente de respeto, igualitario y sin discriminación y de esta manera proteger la confianza de nuestros clientes y funcionarios, obteniendo relaciones a largo plazo.

Asimismo el Banco proporciona a todos los funcionarios los insumos necesarios para que la atención a los clientes cumpla con todas las condiciones de calidad requeridas.



IX. Atención a Reclamos

El Banco Ganadero tiene establecido políticas, procedimientos e instructivos que garantizan que los funcionarios puedan brindar una atención oportuna a los reclamos de los clientes, en la cual deben tener la predisposición de ofrecer la mayor información posible de modo de satisfacer las necesidades del cliente.

En el caso que corresponda se deberá informar al cliente sobre el derecho que tiene de acudir a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

X. Conducta con otras instituciones

La competencia leal es el elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otros Bancos e instituciones del mercado financiero, es por ello que establecemos como parámetros de buenas relaciones para atender las necesidades y requerimientos los siguientes aspectos:

- 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 las relaciones institucionales con otras entidades financieras, así como con otros Órganos del Estado Plurinacional de Bolivia
- Abstenerse de utilizar información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos.
- 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
- Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio
- Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propagandas de otras entidades financieras.
- Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar (por invitación directa) personal de otras entidades financieras (derechos laborales/cartera).
- Evitar cualquier otro impedimento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.



No se deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre los mismos. Debe tratarse a las demás instituciones financieras con el mismo respeto con que la entidad espera ser tratada.

XI. Ambiente Laboral

El ambiente laboral en el trabajo es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño, la productividad, la satisfacción y en las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él.

Los Gerentes de área, Jefes de departamento, Líderes de Equipos y funcionarios en general deben contribuir a la creación de un ambiente laboral positivo, de colaboración y compañerismo, exento de toda discriminación y acoso, equilibrando el trabajo y la vida privada, dando cumplimiento a lo establecido en la Norma de Recursos Humanos y documentos complementarios.

XII. Transparencia

La entidad busca tener resultados positivos en forma honesta, justa, legal y transparente, en un contexto de actuación de leal y libre competencia.

Todo el contenido de las publicidades debe reflejar claramente los servicios financieros que actualmente ofrece el Banco y regirse a la normativa vigente.

Asimismo, el Banco debe mantener una organización y conservación de los documentos y archivos en la Intranet para facilitar el acceso a la información, pero con la debida seguridad y resguardo para evitar su sustracción o su utilización indebida.

XIII. Confidencialidad y protección de datos

La información de clientes, funcionarios o terceros a la que se haya accedido por razón de la actividad del negocio es confidencial, por lo cual se debe mantener en reserva y adoptar las medidas necesarias para



recabar, almacenar y acceder a esos datos conforme a la normativa aplicable, evitando el acceso indebido.

Los funcionarios deben guardar secreto profesional respecto a datos e información que conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya sea que se refiera a clientes, al Banco, a otros funcionarios o directores o cualquier otro. Es decir que todo dato e información relativa a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, y en general actividades de clientes serán tratados con confidencialidad, así como información relativa a otros funcionarios, Directores y Ejecutivos, incluida la relativa a salarios, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes. Esta obligación de secreto persiste incluso una vez terminada la relación con el Banco.

XIV. Gastos

Cuando se utilice fondos del Banco, se debe obtener las aprobaciones necesarias conforme a la normativa vigente, asimismo debemos de forma responsable asegurarnos de que el gasto es apropiado, razonable y está relacionado con la consecución de los objetivos del banco, para conocer los procedimientos a detalle, se debe consultar la Norma de Gastos e Inversiones.

XV. Proveedores

Los proveedores del Banco se seleccionarán mediante procesos objetivos y transparentes, aplicando la Norma de Gastos e Inversiones y procedimientos correspondientes.

En la selección de los proveedores y en el seguimiento de los servicios que prestan se debe asegurar que su conducta con el banco, con sus funcionarios y con terceros sea respetuosa con los principios de este Código.

XVI. Tratamiento de conflicto de interés

Se debe evitar las situaciones de conflicto de interés que puedan influir en



el desempeño profesional. Deberá entenderse que existe un conflicto de interés cuando se presenten aquellas situaciones donde un tomador de decisiones se enfrenta a privilegiar dos intereses, que en cualquier caso podrían ser legítimos.

Si se encuentra ante una situación de conflicto de intereses, o que pueda ser percibida como conflicto, deberá aplicar lo establecido en la Política de Manejo y Resolución de Conflicto de Interés.

XVII. Adquisición de activos

La adquisición de activos del Banco se realizará con transparencia y evitando conflictos de interés tal cual lo establece nuestra Política de Manejo y Resolución de Conflictos de Interés y Norma de Gastos e Inversiones.

XVIII. Aceptación de regalos o beneficios personales

En el ámbito de la actuación profesional de los funcionarios, bajo ninguna circunstancia se debe recibir o solicitar regalos, pagos, comisiones o cualquier otro beneficio personal de clientes o proveedores, ni de quienes quieran establecer una relación con el Banco como clientes o potenciales proveedores.

No obstante lo anterior, se pueden aceptar obsequios de carácter promocional, detalles de cortesía o atenciones habituales en los negocios. Es decir, aquellos en los que concurren todas las circunstancias siguientes:

- La asistencia a seminarios y actividades puramente formativas, así como los almuerzos profesionales no tienen consideración de beneficios personales.
- Los regalos deben ser proporcionales a las circunstancias y a los usos sociales. No deben aceptarse aquellos que puedan percibirse, que se realizan con el ánimo de influir en decisiones profesionales.
- No haber sido solicitados.
- Nunca aceptar dinero o equivalente sea cual sea su importe.
- Los regalos entregados a familiares directos, o derivados a otras



personas son considerados como regalos propios.

- Nunca se debe aceptar un regalo que, en caso de ser conocido públicamente, se considerase inapropiado o poco profesional.

XIX. Patrimonio Personal

En la gestión del patrimonio personal se debe evitar situaciones que puedan generar conflicto de interés.

Algunas de las acciones más visibles que se deben evitar son:

- No aceptar o solicitar condiciones especiales o trato preferencial en su operativa como cliente del Banco.
- No invertir en activos de los clientes o proveedores, salvo que se trate de activos que coticen en mercados organizados. Si hay algún motivo o razón que justifica la inversión, consultar con la Gerencia de Finanzas.
- No vender activos de propiedad personal a clientes, proveedores o empresas relacionadas con los mismos.
- No solicitar ni aceptar financiamiento, fondos o inversiones, avales o garantías de clientes, proveedores o personas en cuya relación con el Banco deba intervenir profesionalmente.
- No solicitar ni aceptar financiamiento, fondos o inversiones, avales o garantías de colegas con los que tenga una relación de dependencia jerárquica o funcional.

XX. Desarrollo de otras actividades

Para el desarrollo de otras actividades, se debe considerar:

- No desarrollar actividades profesionales que puedan suponer una merma en el desempeño del puesto de trabajo, limiten la disponibilidad o flexibilidad de horario y dedicación, o puedan concurrir o competir con las del Banco.
- Antes de iniciar el desempeño de cualquier actividad profesional distinta al Banco, consultar o comunicar formalmente a Recursos Humanos.
- Si la actividad supone la prestación de cualquier servicio profesional o el desempeño de responsabilidades para personas o entidades que



sean clientes o proveedores del Banco, su realización tiene que ser autorizada expresamente por Recursos Humanos.

- La participación como ponente en cursos o seminarios externos deberá ser ocasional y cumplir lo establecido en los apartados anteriores.
- Las personas que realizan funciones de dirección no podrán desarrollar actividades profesionales distintas a su trabajo en el Banco.
- La gestión de asuntos y negocios personales y familiares, la realización de actividades benéficas, la enseñanza o la difusión de conocimientos, o cualquier otro tipo de actividades deberá ser autorizada por el inmediato superior y ser comunicada a Recursos Humanos antes de iniciarlas.
- No utilizar el nombre del Banco ni mencionar su condición de miembro del Banco para influir indebidamente en la realización de operaciones o actividades privadas.

XXI. Relación con los medios de comunicación

Si se considera que alguna de las actividades profesionales pudiera tener repercusión o relevancia en los medios de comunicación o si estos contactaran con algún funcionario acerca de una actividad profesional, antes de atenderlos, se deberá informar al superior y al Gerente de Negocios Digitales y Marketing quien es el portavoz oficial del Banco.

La información sobre los resultados y evolución de los negocios del Banco, se encauzará siempre a través de las áreas y órganos que tienen encomendadas la relación con medios de comunicación.

XXII. Presencia en las redes sociales

Cuando funcionarios publiquen información u opinión como empleado del Banco se debe aplicar las normas internas de comportamiento en las redes sociales. Actuar con respeto, utilizando el buen juicio y el sentido común y cuidando la información que se comparte.

No se debe publicar, en ningún caso, información confidencial del Banco, de sus clientes o funcionarios ni opiniones que se puedan atribuir al Banco.



Cuando se publique información u opinión en nombre propio, no se debe utilizar la condición de funcionario o ninguna otra referencia que pueda atribuir el contenido publicado al Banco.

XXIII. Conductas con la sociedad

Prevención del lavado de dinero y financiación de actividades terroristas.-

Se deben considerar las siguientes acciones:

- Evitar que fondos de origen ilícito accedan y utilicen el sistema financiero.
- Conocer a los clientes, conforme a nuestra Política Conozca a tus Clientes.
- Comunicar cualquier operación inusual, sospechosa o cualquier indicio de actividad irregular o ilícita a la UIF - Unidad de Investigación Financiera.
- Seguir los programas de formación para prevenir el lavado de dinero y, en caso de duda, consultar con la UIF.
- Aplicar la normativa interna en materia de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

Política anti corrupción

Se deben considerar las siguientes acciones:

- El Banco no acepta forma alguna de corrupción o soborno, en ninguna de las actividades que desarrolla.
- No se debe ofrecer, prometer ni realizar, directa o indirectamente, cualquier tipo de pago, regalo, gratificación, donación, ofertas de trabajo, patrocinio, trato preferencial o beneficio de cualquier clase, que tenga por objeto influir o tratar de influir, para obtener un beneficio o ventaja no justificada, en las decisiones de terceros, particulares, empleados públicos o autoridades, respecto a la actividad del Banco, o respecto a las personas que trabajan en el Banco.
- No se debe realizar regalos u obsequios que como funcionario del Banco no podría aceptar conforme a lo establecido en el presente documentos y en el Código de Ética.



- Todos los gastos e ingresos deberán estar debidamente comunicados documentados y autorizados para su contabilización y deben responder a servicios efectivamente prestados y a un propósito económico legítimo.

Compromiso con el respeto a los Derechos Humanos

El respeto a la dignidad de las personas y a sus derechos fundamentales constituye un elemento fundamental de la conducta del Banco. El Compromiso del Banco con los Derechos Humanos, promueve la aplicación y el respeto a los mismos conforme a la Declaración Universal de los Derechos Humanos del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y a los principios de actuación y las recomendaciones para el desarrollo de la actividad de negocios publicados por las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

Compromiso con nuestro entorno

La protección del medioambiente y la sostenibilidad son importantes para el Banco, es por eso que incentiva en sus funcionarios un comportamiento responsable con la conservación del medio ambiente.

Inversión en la sociedad: patrocinios

El Banco invierte en el desarrollo de la sociedad y de sus ciudadanos, promoviendo y financiando iniciativas y proyectos que atienden necesidades sociales relevantes.

El Banco facilita la participación de sus funcionarios en actividades de voluntariado y en actividades benéficas, sin embargo, no se debe utilizar recursos ni el nombre del Banco para estas actividades sin estar debidamente autorizadas.

Compromiso de neutralidad política

El Banco desarrolla su actividad empresarial con respeto al pluralismo político de las sociedades en las que estamos presentes, pero bajo



ninguna circunstancia realiza contribuciones a campañas electorales ni donaciones a partidos políticos.

Todos los funcionarios tienen el legítimo derecho a participar en actividades políticas, pero a título personal, sin utilizar recursos de la institución, fuera del horario laboral, evitando cualquier referencia al Banco.

XXIV. Nuestra responsabilidad

Como integrantes del Banco debemos aplicar las pautas del Código en nuestra conducta individual, promover su aplicación en toda la institución, contribuyendo a crear una cultura de cumplimiento, evitar y corregir cualquier comportamiento que lo contravenga y trasladar a nuestros superiores o a través de los canales de denuncias toda conducta que creamos contraria al Código y de las que tengamos conocimiento.

El área de Prevención y Cumplimiento tiene encomendado por el Directorio, la función de promover y supervisar, con independencia y objetividad, que el Banco actúe con integridad, particularmente en ámbitos como la prevención del blanqueo de capitales, la conducta con clientes, la conducta en el mercado de valores, la prevención de la corrupción, la protección de datos y otros que puedan representar un riesgo reputacional para el Banco.

XXV. Canal de denuncias

Los canales de denuncia forman parte del sistema de cumplimiento del Banco, como uno de los procesos establecidos para garantizar la aplicación efectiva de la normativa y de las pautas de este Código y del Código de Ética.



Última actualización
Enero 2025



