



REGLAMENTO-GCD-013-SGP CÓDIGO DE CONDUCTA

Contenido

SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN	3
SECCIÓN II. OBJETIVOS DEL CODIGO DE CONDUCTA	3
SECCIÓN III. ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
SECCIÓN IV. PRINCIPIOS GENERALES	3
SECCIÓN V. CÓDIGO DE CONDUCTA	3
5.1. RESPONSABLES CON LA INFORMACIÓN	3
5.2. CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN	4
5.3 ATENCIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE A RECLAMOS	4
5.4. PERSONAL COMPROMETIDO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO	4
5.5. RELACIONES ÉTICAS CON OTRAS INSTITUCIONES	5
5.6. TRANSPARENTES EN NUESTRA PUBLICIDAD	5
SECCIÓN VI. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	5
6.1. VIGENCIA.	5
6.2. DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	6
6.3. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO	6

OFICINA CENTRAL

La Paz
Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz
Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba
Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre
Calle España #37, oficina 2-A.
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarija
Calle Ingavi #348.
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

 715 333 22 (chat usuarios)
 800 10 33 66 (comercios)
 800 10 30 60 (usuarios)
 www.redenlace.com.bo
 RedEnlace.ATC

SECCIÓN I. INTRODUCCIÓN

Orientación a la calidad, gestión de eficiencia e intensidad y gestión comercial son los pilares estratégicos y gestión de riesgos y seguridad, tecnología e innovación y gestión de personas los cimientos que conducen al éxito a ATC S.A. y con el complemento de nuestros valores: respeto, compromiso, confianza, liderazgo e innovación, conducen nuestras acciones por el camino de un sólido posicionamiento como empresa ética y responsable con sus clientes y demás grupos de interés.

SECCIÓN II. OBJETIVOS DEL CODIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta de ATC S.A. tiene por objetivo reafirmar las conductas y prácticas que todos los miembros de la empresa, nos comprometemos a demostrar en las relaciones con los clientes actuales y potenciales, así como con clientes indirectos o usuarios de nuestros servicios, para precautelar los derechos de los consumidores financieros.

SECCIÓN III. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código es de aplicación obligatoria de todos los integrantes de ATC S.A. independientemente de la instancia, oficina, nivel jerárquico, cargo o tipo de vinculación formalizada con la empresa, debiendo todos asegurar su cumplimiento.

Las infracciones a este Código serán sujetas a medidas disciplinarias definidas en el Reglamento Interno de la empresa y deberán ser atendidas por los mecanismos establecidos en ese documento.

SECCIÓN IV. PRINCIPIOS GENERALES

Los principios o pilares estratégicos de ATC se encuentran definidos en el punto 7 del Plan Estratégico Institucional de ATC 2020-2022.

Asimismo, de cara al relacionamiento con nuestros clientes y sus clientes para el caso de algunos servicios que ofrecemos, adicionalmente consideramos los principios básicos definidos por el ente regulador:

- ✓ **Buena Fe:** Proveemos servicios basados en la confianza, transparencia y seguridad jurídica.
- ✓ **Relacionamiento:** Nuestras relaciones se desarrollan en un marco de cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
- ✓ **Equidad:** Los atecianos actuamos con respecto a las personas que demandan o solicitan nuestros servicios, sin ningún tipo de preferencias y sin discriminación de género, raza, edad, religión, etnia, posición social o identidad cultural.
- ✓ **Continuidad:** Nuestros servicios los prestamos de forma permanente y sin interrupciones, salvo en casos especiales que son comunicados a nuestros clientes.
- ✓ **Responsabilidad:** Los atecianos trabajamos con predisposición y diligencia cumpliendo con nuestro Reglamento Interno.

SECCIÓN V. CÓDIGO DE CONDUCTA

5.1. RESPONSABLES CON LA INFORMACIÓN

Comprometidos con la responsabilidad de mantener a nuestros clientes informados, actuamos con ellos:

OFICINA CENTRAL

La Paz
Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz
Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba
Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre
Calle España #37, oficina 2-A.
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarija
Calle Ingavi #348.
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

715 333 22 (chat usuarios)
800 10 33 66 (comercios)
800 10 30 60 (usuarios)
www.redenlace.com.bo
RedEnlace.ATC

- Proporcionando información fidedigna, amplia, íntegra, clara, comprensible y accesible sobre las características y condiciones de nuestros productos y servicios.*
- Proporcionando medios para que dispongan de la información que requieren para estar al tanto de las condiciones de los productos y servicios que les brindamos, así como de cambios que pudieran suscitarse en estos que generen impacto en nuestros clientes.*
- Preservando la confidencialidad y privacidad de su información, administrándola en todo momento, en cumplimiento de la normativa interna y la legislación vigente respectiva.*
- Difundiendo este Código, haciéndoles conocer nuestros compromisos para con ellos con nuestras acciones cotidianas.*
- Velando porque la información respecto a nuestros estados financieros sea de conocimiento público.*

5.2. CALIDAD Y CALIDEZ EN LA ATENCIÓN

Consideramos la satisfacción de nuestros clientes nuestro principal objetivo por ello:

- Proporcionamos en todo momento, un trato atento, respetuoso y cordial, siendo nuestra prioridad satisfacer sus necesidades con la claridad y oportunidad en el asesoramiento, orientación y respuesta a sus consultas y requerimientos.*
- Estamos permanentemente capacitándonos en las tareas relacionadas con nuestras funciones, para proporcionarles un servicio de calidad.*
- Ponemos a su disposición el Contact Center, a través del cual, aseguramos de manera permanente y continua, un servicio de atención con calidad, para la respuesta a sus consultas y reclamos*
- Realizamos mediciones periódicas de sus niveles de satisfacción con nuestros servicios a nuestros clientes directos, adoptando en respuesta a las mismas, los ajustes que sean necesarios para lograr los más altos estándares de calidad en el servicio proporcionado.*

5.3 ATENCIÓN OPORTUNA Y EFICIENTE A RECLAMOS

Atender los reclamos de nuestros clientes es una prioridad, por lo que:

- Nuestras políticas, normas y procedimientos nos permiten atenderlos de manera oportuna.*
- Contamos con personal capacitado, dispuesto y con los medios necesarios para darles respuesta eficiente y diligente.*
- Registramos y efectuamos seguimiento a los reclamos recibidos y a las soluciones implementadas.*
- Informamos a nuestros clientes directos sobre su derecho a acudir en segunda instancia a la Defensoría del Consumidor Financiero de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero, como parte de la respuesta a los reclamos que recibimos.*

5.4. PERSONAL COMPROMETIDO CON LA CALIDAD DEL SERVICIO

Se considera imprescindible lograr las condiciones laborales necesarias para que nuestro personal se comprometa con una atención y servicio de calidad a nuestros clientes:

- Capacitamos a nuestros empleados encargados de la relación directa con clientes para actuar con vocación de servicio, eficiencia y en el marco de la legislación, impulsando un*

OFICINA CENTRAL

La Paz
Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz
Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba
Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre
Calle España #37, oficina 2-A.
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarifa
Calle Ingavi #348.
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

715 333 22 (chat usuarios)
800 10 33 66 (comercios)
800 10 30 60 (usuarios)
www.redenlace.com.bo
RedEnlace.ATC

trato respetuoso, honesto y responsable para con los clientes y todos con quienes interactúan en el ejercicio de sus funciones.

- b. Desarrollamos capacidades y promovemos actitudes que permitan cumplir con las normas relacionadas con la provisión oportuna, resguardo y transparencia de la información requerida por clientes y autoridades competentes, en el marco de nuestra normativa interna.*
- c. Proporcionamos a nuestro personal un ambiente laboral que promueve el compromiso con los objetivos institucionales, así como los insumos necesarios para atender de manera eficiente y oportuna a los clientes.*

5.5. RELACIONES ÉTICAS CON OTRAS INSTITUCIONES

Conscientes de la importancia de mantener un buen relacionamiento con otras instituciones para promover el respeto de los derechos de los clientes:

- a. Proporcionamos a otras Entidades autorizadas, el apoyo y la información que requieran, de manera imparcial, eficiente y oportuna.*
- b. Respetamos las formas, instancias y conductos autorizados para el relacionamiento con entidades financieras, instancias gubernamentales regulatorias y de control.*
- c. Nos abstenemos de utilizar la información provista por otras instituciones, con fines diferentes para los que fueron remitidas.*
- d. Establecemos relaciones basadas en principios éticos, por lo que en las estrategias comerciales y esfuerzos por superar a la competencia, rechazamos la falsedad y falta de honestidad, como prácticas para desacreditar a nuestros competidores o para beneficiar nuestra posición frente a la de ellos.*
- e. Evitamos la adopción de prácticas que mellen los acuerdos con otras instituciones, en lo que respecta a lograr clientes o a reclutar empleados para beneficio propio.*
- f. Evitamos cualquier acción en el relacionamiento con otras instituciones, que derive en perjuicio de los clientes.*

5.6. TRANSPARENTES EN NUESTRA PUBLICIDAD

La transparencia en lo que ofertamos a los clientes es una premisa de actuación para la empresa, por tanto:

- a. Comunicamos nuestros servicios a través de canales definidos internamente de manera transparente y responsable, publicitando las características y condiciones de los mismos con veracidad.*
- b. Documentamos y preservamos la información de nuestros productos y servicios, asegurando su disponibilidad en el marco del derecho al acceso de información de los clientes.*

SECCIÓN VI. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

6.1. VIGENCIA.

El Código de Conducta entra en vigencia desde la fecha de aprobación por el Directorio de la empresa.

OFICINA CENTRAL

La Paz
Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz
Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba
Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre
Calle España #37, oficina 2-A.
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarija
Calle Ingavi #348.
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

715 333 22 (chat usuarios)
800 10 33 66 (comercios)
800 10 30 60 (usuarios)
www.redenlace.com.bo
RedEnlace.ATC

6.2. DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La aplicación efectiva de los valores corporativos descritos en el presente Código depende ante todo de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman la empresa. Además de mantener la actitud vigilante que se espera, los empleados que ocupen posiciones de autoridad deben dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los principios y criterios expuestos en el presente Código.

6.3. COMPROMISO DE CUMPLIMIENTO

El presente Código debe ser distribuido a todos y cada uno de los empleados y se deja constancia del conocimiento y obligación de su cumplimiento por parte de todo el personal de ATC S.A., para lo cual el personal debe suscribir anualmente un compromiso de cumplimiento previa capacitación del presente documento.

¡ADVERTENCIA! - MATERIAL DE USO EXCLUSIVO

"Se considera este material como CONFIDENCIAL, es información técnica y del negocio, privilegiada para uso exclusivo de ATC S.A., y no puede ser distribuida ni divulgada a personas ajenas a la empresa en forma total o parcial; la reproducción o divulgación de este material será sujeto a sanciones".

OFICINA CENTRAL

La Paz

Av. Los Sauces #200 entre
calles 13 y 14 de Calacoto.
Casilla: 10656
Telf.: 2110910

AGENCIAS FIJAS

Santa Cruz

Calle Sucre #620 entre calles Cobija y Oruro.
Telf.: 3368544 / 3368545 - Fax: 3343682

Cochabamba

Plazuela Constitución esq. 16 de Julio #810
Edif. El Clan II, piso 3, oficina 14-A.
Telf.: 4253071 - Fax: 4251069

Sucre

Calle España #37, oficina 2-A.
Telf.: 6443256 - Fax: 6912401

Tarija

Calle Ingavi #348.
Telf.: 6646202 - Fax: 6646202

 715 333 22 (chat usuarios)

 800 10 33 66 (comercios)

 800 10 30 60 (usuarios)

 www.redenlace.com.bo

 RedEnlace.ATC