

Información Pública

Acerca del BNA +

Información Institucional +

Bienes adjudicados a la venta +

Procesos de Control Legitimación de Ganancias Ilícitas +

Prevención de lavado de dinero +

Código de ética +

Código de conducta -

1. INTRODUCCION

El propósito de este Código es enunciar las normas y principios de conducta y sanas prácticas que deben adoptar los integrantes del Banco de la Nación Argentina – Sucursal Bolivia, en el relacionamiento con los consumidores financieros, en el marco del respeto a los derechos de estos últimos.

Constituyen una guía necesaria para el cumplimiento de las obligaciones contraídas con la Entidad en virtud de esa responsabilidad, y de sus obligaciones emergentes, los funcionarios del BNA deben realizar los mayores esfuerzos para mejorar continuamente su idoneidad y la calidad de su actuación, contribuyendo al progreso y prestigio de la actividad, a mejorar los procesos y sistemas de la organización, así como agregar valor a la labor en la prestación de servicios.

Lo establecido en este Código no excluye otros principios y normas que conforman un digno y correcto comportamiento de los empleados del Banco de la Nación Argentina.

La ausencia de disposiciones expresas no debe interpretarse como admisión de actos o prácticas no compatibles con la vigencia de los principios y reglas de conducta enunciados, ni debe considerarse que proporcione impunidad. Por el contrario, confrontados los integrantes del BNA con situaciones que pongan en tela de juicio, real o aparente, los principios y reglas de conductas por este Código establecidos, deben conducirse de una manera que resulte coherente con el espíritu de este texto.

2. PRINCIPIOS GENERALES

A continuación se enuncian los principios generales del presente código:

a. Buena Fe: El Banco de la Nación Argentina debe proveer los servicios financieros, basado en términos de confianza, transparencia y seguridad jurídica.
b. Relacionamiento: Las relaciones con los consumidores financieros deben desarrollarse en el marco de la cordialidad, respeto, equilibrio y armonía.
c. Equidad: Los funcionarios dependientes del Banco de la Nación Argentina deben actuar, respecto a las personas que demandan o solicitan un servicio, 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 la predisposición y diligencia de los funcionarios del Banco de la Nación Argentina 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.

3. TRATAMIENTO DE LA INFORMACION

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

a. Calidad: Proporcionar a los consumidores financieros información fidedigna, amplia, integra, 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 consumidores financieros toda la información sobre los servicios financieros que se 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 los productos y servicios financieros, especialmente sobre los cambios en las características, funcionamiento, condiciones y cobros asociados.
d. Resguardar: Custodiar 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 los funcionarios para que estos últimos puedan ponerlo en práctica, sin perjuicio de la aplicación del Código de Ética vigente.
f. Información Pública: Informar a la opinión pública sobre nuestros estados financieros y calificación de riesgo.

4. CALIDAD DE ATENCIÓN AL CLIENTE

a. Calidad y calidez: La atención de los consumidores financieros debe ser clara y cordial, prestando la debida orientación, asesoramiento e información frente a las consultas de los consumidores financieros que aseguren la satisfacción de sus necesidades.
b. Servicio: El Banco deberá contar con personal capacitado con vocación de servicio para lograr la satisfacción y valoración de los consumidores financieros.

c. Centro de atención de llamadas: Para la atención de nuestros consumidores financieros el Banco de la Nación Argentina tiene habilitado el numero para proporcionar un servicio permanente y continuo para atender consultas, reclamos y opiniones en forma oportuna, segura y diligente a cualquier requerimiento de los consumidores financieros.
d. Medición de la Satisfacción: El Banco contará con mecanismos que le permitan medir y controlar regularmente la calidad de servicio y atención a los consumidores financieros y su grado de satisfacción, a fin de implementar las correcciones o modificaciones que fueran necesarias para mantener los estándares de calidad.

5. CAPACITACIONES, CALIDAD EN EL TRATO Y CONDICIONES DE TRABAJO DE LOS FUNCIONARIOS DEL BANCO

El Banco eventualmente y de acuerdo a las necesidades, contratará los servicios de empresas especializadas para que primen las siguientes cualidades y valores:

I. 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;
II. 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;
III. Honestidad: Mediante la actuación ética y transparente;
IV. Respeto: Para que en el relacionamiento con los consumidores financieros medie la comprensión y tolerancia;
V. Responsabilidad: En la adecuación de su trabajo al cumplimiento de leyes, normas reglamentaria, política y normativa interna;
VI. Colaboración: Con las autoridades competentes en el envío de información y atención de cualquier otro requerimiento;
VII. Reserva: En el resguardo y confidencialidad de la información referida a los consumidores financieros.

Calidad en el trato: El Banco proporcionará a los funcionarios una adecuada formación, para que éstos brinden un trato respetuoso y de calidad a los consumidores financieros y les faciliten la información que requieran y ofrezcan un trato adecuado a las personas con discapacidad.

Condiciones de trabajo: El Banco dotará a los funcionarios de los insumos necesarios para que la atención a los consumidores financieros cumpla con las condiciones de calidad requeridos en el presente código evitando en todo momento que la falta de insumos ocasione dilaciones o retardos injustificados.

6. ATENCIÓN DE RECLAMOS

Para la atención de reclamos se debe:

a. Establecer políticas, manuales y procedimientos para su atención oportuna;
b. Recibir y atender los reclamos de los consumidores financieros con diligencia y predisposición, procurando brindar la mayor información que sea posible;
c. Designar personal capacitado para prestar adecuadamente este servicio y dotarlo de los medios necesarios para la recepción y atención de reclamos;
d. Mantener un registro de los reclamos presentados por los consumidores financieros y sus respectivas soluciones;
e. 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.

7. CONDUCTA CON OTRAS INSTITUCIONES

1. El Banco debe mantener 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 se debe:
2. Proporcionar a otras entidades financieras el apoyo y la información que requieran con imparcialidad, eficiencia y oportunidad;
3. 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;

4. Abstenerse de utilizar la información que proporcionen otras instituciones con fines distintos para los que fueron remitidos;
5. 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;
6. Evitar influir en funcionarios de otras entidades financieras para el desvío de consumidores financieros en beneficio propio;
7. Evitar la adopción de signos distintivos que se confundan con los productos, actividades o propaganda de otras entidades financieras;
8. Abstenerse de incurrir en malas prácticas dirigidas a reclutar personal de otras entidades financieras (Derechos laborales / cartera);
9. Evitar cualquier otro procedimiento en su relacionamiento con otras instituciones que deriven en perjuicio de los consumidores financieros.

8. AMBIENTE LABORAL

Considerando que el ambiente laboral es un factor que tiene una gran incidencia en el desempeño de los trabajadores, el Banco cuenta con el Código de Ética para garantizar un adecuado ambiente laboral.

9. TRANSPARENCIA

El Banco debe tomar los recaudos para asegurar que el contenido de la publicidad, refleje claramente los servicios financieros que efectivamente se ofrecen al consumidor financiero, 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 a la información, resguardándola para evitar e impedir su sustracción, destrucción o la utilización indebida de la misma.

Responsabilidad Social Empresarial +

Gobierno Corporativo +

"Esta entidad está supervisada por ASFI".