

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

00.00.082

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO

ELABORADO POR:	APROBADO POR:
----------------	---------------

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

1. OBJETIVO

- 1.1. Establecer un conjunto de buenas prácticas que deberá seguir el personal del Banco, principalmente aquellos que interactúan con clientes y/o usuarios.
- 1.2. Su objetivo primordial es lograr que todo el personal interiorice la importancia de lograr una adecuada Gestión de Conducta de Mercado, la cual debe reflejarse en el actuar de toda la organización y en las prácticas de negocio relacionadas con clientes y/o usuarios que son implementadas por las unidades de negocio, considerando los principios de Conducta de Mercado.

2. FINALIDAD

Definir el desarrollo y los lineamientos a seguir por parte de los trabajadores en la atención a los clientes y/o usuarios, con observancia de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, las cuales se manifiestan en las prácticas de negocio del Banco, respecto de la oferta de productos y servicios, la transparencia de información y la gestión de reclamos y requerimientos.

3. VIGENCIA

El presente documento normativo entrará en vigencia a partir de la fecha de su publicación.

4. BASE LEGAL

- Circular N° G-184-2015 "Atención al usuario" de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP.
- Ley N° 29733 Ley de Protección de Datos Personales y su Reglamento aprobado por D.S 003-2013-JUS.
- Código de Protección y Defensa del Consumidor, Ley N°29571 y sus normas modificatorias.
- Resolución SBS N° 3274-2017 "Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero".
- Reglamento de Políticas de Gestión de Conducta de Mercado BN-REG-1500-019-04
- Manual de Organización y Funciones de la Gerencia de Cumplimiento BN-MOF-1500-023-01, aprobado en Sesión de Directorio N°2192 de fecha 16 de febrero 2018.

5. DISPOSICIONES GENERALES

- 5.1. De acuerdo al Artículo 4 del Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero, el Banco de la Nación aprueba el presente Código con el objeto de establecer pautas para la interacción del personal con nuestros clientes y/o usuarios, considerando los principios de conducta de mercado, promoviendo una atención de calidad.
- 5.2. Como integrante del Sector Público y del Sistema Financiero, el Banco presta servicios bancarios a distintas entidades públicas y privadas para la atención de los trámites que realizan los ciudadanos, quienes se constituyen en clientes y/o usuarios de nuestros servicios. En tal sentido, el Banco igualmente asume el compromiso de brindarles una atención de calidad que satisfaga

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

sus necesidades, siendo en estos casos extensibles las buenas prácticas establecidas en este Código y los principios éticos que rigen a la función pública.

- 5.3. Las obligaciones y deberes citados son de cumplimiento obligatorio de todo el personal del Banco a nivel nacional.
- 5.4. El cumplimiento del presente documento implica el compromiso del personal del Banco de adecuar su conducta a las disposiciones incluidas en él y cumplir a cabalidad las obligaciones que contiene en beneficio del cliente y/o usuario.
- 5.5. Este documento servirá como referencia a fin de que el personal del Banco oriente a los clientes y/o usuarios, informándoles cómo nuestra entidad actúa en relación con los productos y servicios ofertados y contratados, tanto antes como en el monitoreo posterior de dicha contratación, transparencia de la información y atención de reclamos y requerimientos.
- 5.6. **PRINCIPIOS Y DEBERES ÉTICOS DEL PERSONAL DEL BANCO DE LA NACIÓN**

Los principios y deberes éticos que se detallan a continuación son los determinados en el Reglamento Interno de Trabajo del Banco.

Principios éticos.-

- a. **Respeto.-** Adecúa su conducta hacia el respeto de la Constitución y las Leyes, garantizando que en todas las fases del proceso de toma de decisiones o en el cumplimiento de los procedimientos administrativos, se respeten los derechos a la defensa y al debido procedimiento.
- b. **Probidad.-** Actúa con rectitud, honradez y honestidad, procurando satisfacer los intereses legítimos del Banco de la Nación, sus clientes y usuarios, y desechando el provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por interpósita persona. Profesa y practica un claro rechazo a la corrupción en todos los ámbitos de desempeño y cumple cabalmente con las normas vigentes.
- c. **Eficiencia.-** Brinda calidad en cada una de las labores a su cargo, buscando el resultado más adecuado y oportuno.
- d. **Idoneidad.-** Se desenvuelve con aptitud técnica, legal y moral en el desempeño de su labor. Propende a una formación sólida acorde a la realidad, capacitándose permanentemente para el debido cumplimiento de sus labores.
- e. **Veracidad.-** Se expresa con autenticidad en las relaciones laborales con todos los miembros del Banco de la Nación y con terceros.
- f. **Lealtad y Obediencia.-** Actúa con fidelidad y solidaridad hacia todos los miembros del Banco de la Nación, cumpliendo las órdenes que le imparta el superior jerárquico competente, en la medida que reúnan las formalidades del caso y tengan por objeto la realización de actos de servicio que se vinculen con las labores a su cargo, salvo los supuestos de arbitrariedad o ilegalidad manifiestas, los cuales deberá poner en conocimiento de la administración de la empresa. Asimismo, actúa con reserva y diligencia en el manejo de la información que conoce.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- g. **Justicia y Equidad.**- Tiene permanente disposición para el cumplimiento de sus funciones, otorgando a cada uno lo que le es debido, actuando con equidad en sus relaciones con el Estado, con la Institución, con los clientes y usuarios, con sus superiores, con sus subordinados y con la ciudadanía en general.

Deberes éticos.-

- a. **Neutralidad.**- Debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones demostrando independencia a sus vinculaciones con personas, partidos políticos o instituciones ajenas.
- b. **Transparencia.**- Debe ejecutar los actos de su labor de manera transparente, ello implica que dichos actos son accesibles al conocimiento de la ciudadanía a través de los mecanismos legales, de acuerdo a las disposiciones de la Directiva sobre Transparencia aprobada por FONAPE.
- c. **Discreción.**- Debe guardar reserva respecto de hechos o informaciones de los que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus labores y la prestación de sus servicios, sin perjuicio de los deberes y las responsabilidades que le correspondan en caso de conocer actos ilegales o contrarios al orden público y las buenas costumbres.
- d. **Ejercicio Adecuado del Cargo.**- Con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones el trabajador no debe adoptar represalia de ningún tipo o ejercer coacción alguna contra otros servidores públicos u otras personas.
- e. **Uso adecuado de los bienes del Banco de la Nación.**- Debe proteger y conservar los bienes del Banco de la Nación, debiendo utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus labores de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes de la Institución para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.
- f. **Comunidad, responsabilidad social y medio ambiente.**- Debe preocuparse por realizar una operación segura eficiente y responsable con la comunidad y el medio ambiente, sobre la base de un cohesionado trabajo en equipo de trabajadores, contratistas y proveedores. Debe buscar brindar herramientas que permitan la mejoría del estándar de vida de los habitantes de la comunidad, y generación de oportunidad, respetando las diversas culturas existentes especialmente las relacionadas con la etnia originaria.

5.7. PRINCIPIOS DE CONDUCTA DE MERCADO

La adecuada conducta de mercado del Banco en su interacción con los clientes y/o usuarios se manifiesta en sus prácticas de negocio basada en los siguientes principios:

5.7.1 Oferta de productos y servicios.

Las prácticas de negocio que se aplican a nuestros clientes y/o usuarios respecto a la oferta de productos y servicios, deben involucrar:

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- El diseño de estos considerando el respeto a los derechos reconocidos a los clientes y/o usuarios y lo establecido por el marco normativo vigente.
- Mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios.
- El cumplimiento de las condiciones pactadas.
- Requerimientos a los clientes y/o usuarios, consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos y contratados.

5.7.2 Transparencia de información

Es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información de los clientes y/o usuarios y promover una efectiva revelación de información. Por tal motivo, el Banco debe ser diligente en la información que brinda respecto de los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los clientes y/o usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informados.

5.7.3 Gestión de reclamos y requerimientos

La adecuada gestión de reclamos y requerimientos involucra la administración integral de éstos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva de las comunicaciones presentadas por los clientes y/o usuarios, y la emisión de respuestas respecto de todos los aspectos del reclamo en forma comprensible y sencilla.

6. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS

6.1. LINEAMIENTOS SOBRE ATENCIÓN AL CLIENTE Y USUARIO

El personal del Banco, en aplicación del Reglamento de Políticas de Gestión de Conducta de Mercado y su respectivo Manual, así como de los principios y deberes éticos del Personal del Banco y los Principios de Conducta de Mercado contenidos en el presente documento, tiene como principales lineamientos lo siguiente:

- 6.1.1. Cumplir con el Protocolo de Atención al Cliente del Banco de la Nación y las disposiciones contenidas en la normativa interna referida a la atención de clientes y/o usuarios.
- 6.1.2. Brindar información completa y confiable de los productos y servicios contratados o por contratar por los clientes y /o usuarios.
- 6.1.3. Brindar a través de los canales de comunicación del Banco, información confiable y consistente, a fin de que los clientes y/o usuarios conozcan las características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables de los productos y/o servicios ofrecidos por el Banco, manteniéndolos informados respecto a los cambios en las condiciones, tasas y comisiones de los mismos.
- 6.1.4. Actuar de forma inmediata cuando se detecten errores en los sistemas, productos o servicios, considerando cualquier eventualidad de este tipo como prioridad a ser atendida por el Banco.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TÍTULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- 6.1.5. Salvo disposición legal expresa en contrario, mantener el carácter privado y confidencial de la información personal de nuestros clientes y/o usuarios.
- 6.1.6. Difundir el contenido del presente código a todo el personal, mediante su publicación en el Portal Interno del Banco a fin de que sean aplicados en las labores diarias.
- 6.1.7. Asegurar que la publicidad sea clara y accesible a todos los clientes y usuarios a nivel nacional.

6.2. LINEAMIENTOS A CONSIDERAR EN LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL BANCO PARA LOGRAR BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE LA CONDUCTA DE MERCADO

Dentro de los programas que se desarrollen a efectos de capacitar al personal en los temas aplicables en materia de conducta de mercado, se debe considerar los siguientes aspectos:

- 6.2.1. Desarrollo de funciones del personal que atiende a los clientes y/usuarios referidos a:
- Informar a los clientes y/o usuarios de manera veraz, objetiva, adecuada, completa y precisa, el funcionamiento de los productos y servicios que la entidad financiera comercialice, para facilitar la elección del producto o servicio que se ajuste más a sus necesidades.
 - Recepcionar y dar respuesta de manera diligente a cualquier consulta, reclamo, requerimiento y/o sugerencia que se presente ante el Banco, mediante sistemas de recepción para su adecuada gestión.
 - Informar a los clientes y/o usuarios sobre los canales alternativos de atención previstos para los productos y servicios, como Internet, teléfono, entre otros.
 - Supervisión sobre el estado de los reclamos y requerimientos presentados a fin de asegurar una pronta y efectiva respuesta.
- 6.2.2. Productos y/o Servicios
- Características de los productos y servicios que ofrece el Banco a través de sus diversos canales de atención, los cuales cumplen con las disposiciones indicadas en materia de conducta de mercado.
 - Requisitos básicos que el Banco exige para acceder a un producto o servicio, incluyendo el plazo estimado de respuesta cuando la aprobación queda sujeta a una evaluación posterior.
 - Deberes y derechos de los clientes y/o usuarios al momento de contratar o solicitar un producto y/o servicio.
- 6.2.3. Marco Normativo sobre Conducta de Mercado

Transparencia de Información

- Se desarrollará temas relacionados a la normatividad vigente sobre Gestión de Conducta de Mercado y de Protección y Defensa del Consumidor.
- Características y condiciones que se deben cumplir por las promociones de productos y servicios financieros que se efectúen mediante comunicaciones u ofertas dirigidas a los clientes y/o usuarios.
- Aspectos relevantes para proporcionar de manera transparente, información clara y suficiente sobre los productos o servicios que se ofrecen (contratos de operaciones pasivas y activas)
- Confidencialidad de la información de los clientes y/o usuarios.

CÓDIGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA GESTIÓN DE CONDUCTA DE MERCADO	BN-DIR-1500-256-01 Rev.0	18 MAYO 2018
TITULO	CÓDIGO	FECHA DE APROBACIÓN

- Medios utilizados por el Banco a fin de comunicar aquellas modificaciones a los que se refiere el Reglamento de Gestión de Conducta de Mercado del Sistema Financiero.

Gestión de Reclamos

- Canales disponibles de atención y recepción de reclamos y/o requerimientos, brindando información del procedimiento a seguir según corresponda al caso.
- Lineamientos para el proceso de atención de reclamos y/o requerimientos en cumplimiento de las disposiciones regulatorias de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFPs, INDECOPI y normativa interna en materia de gestión de conducta de mercado y protección y defensa del consumidor.
- Registro de los reclamos y requerimientos en el Aplicativo correspondiente, a fin de realizar el seguimiento de los mismos, y brindar información de su estado al cliente y/o usuario que lo requiera así como los plazos de ley establecidos para su atención.

Original aprobado por:

SERGIO BASSINO BELLACCI
Gerente General

Original Visado por:

EDUARDO FABIAN ACOSTA PAZOS
Gerente de Planeamiento y Desarrollo

JUAN CARLOS BUSTAMANTE GONZALES
Oficial de Cumplimiento Normativo

DAVID FRANCO VALVERDE MILANOVICH
Oficial de Conducta de Mercado

RODOLFO ENRIQUE SILVA SANTISTEBAN SANCHEZ
Subgerente de Desarrollo Organizacional