

CARTILLAS RSE

“Responsabilidad Social Empresarial”

2023





TODOS SOMOS IGUALES ANTE LA LEY

MISIÓN

Entidad que brinda soluciones financieras mediante Productos y Servicios accesibles, con solvencia, calidad y calidez a sus socios, comunicadores financieros y la comunidad, de forma justa e inclusiva, satisfaciendo sus necesidades, inculcando la cultura del ahorro, el crédito prudente, contribuyendo al desarrollo de la región y del país.

VISIÓN

Ser una entidad financiera líder en la región, innovadora, con respeto a los valores instituciones y del cooperativismo, que impulsa el progreso de nuestros socios y clientes en el marco de la función social.

POLITICA DE COMPORTAMIENTO ETICO

PRINCIPIOS La Cooperativa adopta decisiones y ejecuta la prestación de servicios financieros en un marco de comportamiento ético, sobre la base de principios y valores corporativos que se describen, además de los citados en el Código de Gobierno Corporativo, Código de Ética y el Código de Conducta.



- 1.- **Legalidad.-** O primacía de la ley es fundamental, todo acto de la Cooperativa se realiza en apego a la Ley Vigente.
- 2.- **Éticos.-** Son aquellos que nos guían para ejercer nuestro trabajo con integridad, buena conducta y relacionamiento con nuestros grupos de interés.
- 3.- **Gestión prudente de los riesgos.-** Gestionar de manera oportuna
- 4.- **De autonomía.-** Que toda persona mayor de edad ejerza libremente su derecho a decidir, bajo conocimiento, por los productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades.
- 5.- **De humanización.-** Fomentando el respeto y los valores humanos como son la libertad, la conciencia, el sentido social

VALORES

- 1.- **Responsabilidad**
- 2.- **Respeto**
- 3.- **Solidaridad**
- 4.- **Compromiso**
- 5.- **Honestidad e integridad de todos los miembros de la cooperativa**
- 6.- **Trato igualitario**
- 7.- **Participación equitativa y control democrático**





POLÍTICA DE RESPETO A LAS LEYES DE PROTECCIÓN A SECTORES VULNERABLES

- 1.- CACTRI presta sus servicios con calidad y calidez a clientes, consumidores y proveedores
- 2.- La entrega de los servicios se hará con agilidad y oportunidad
- 3.- Brinda información adecuada sobre los productos y servicios en un marco igualitario, libre de discriminación, reconociendo sus derechos y respeto a la diversidad cultural de la comunidad
- 4.- Brinda protección y privacidad de los datos de los clientes, consumidores y proveedores, dentro de los límites establecidos por la Ley.
- 5.- En la Compra de productos y servicios brinda condiciones adecuadas y equitativas
- 6.- Cumple y protege los derechos humanos con alta diligencia con justas prácticas y transparencia

POLÍTICA DE COMPETENCIA LEAL Y COMERCIO JUSTO

- 1.- La Competencia leal de la Cooperativa está fundamentada en la eficiencia económica, competencia efectiva, y la buena fe comercial
- 2.- La Cooperativa atraerá y conservará a sus consumidores financieros dentro del marco de competencia leal, permitiéndoles una toma de decisiones con conocimiento.
- 3.- La Cooperativa prestará sus productos y servicios dentro del ámbito de igualdad y oportunidad
- 4.- La ventaja competitiva de la entidad es la oferta de productos y servicios libre de información falsa, publicidad transparente.

- 5.- Comunicamos con oportunidad el costo de los productos y servicios
- 6.- Capacitamos a los consumidores financieros como administrar su negocio, para que conozcan los alcances de su trabajo y la rentabilidad alcanzada
- 7.- El diseño de los productos y servicios financieros está al alcance de toda la comunidad donde nos desempeñamos, sin discriminación alguna.



POLÍTICA DE TRATO PREFERENCIAL A PERSONAS

- 1.- La Cooperativa prestan sus servicios de atención preferente dentro de:
- 2.- Uso eficiente de los tiempos de atención, incorporado en su sistema de atención preferente
- 3.- La respuesta a sus solicitudes es oportuna y adecuada, apoyando y orientando en todos los servicios.
- 4.- Capacitación y sensibilización del personal en fomentar la valoración y respeto, prevención de maltrato, no violencia y discriminación de mujeres embarazadas, adultos mayores y personas con discapacidad.
- 5.- Atención personalizada y especializada, trato con calidad y calidez humana
- 6.- Consejeros y empleados de la Cooperativa tienen el deber de denunciar cualquier acto de maltrato o violencia contra ellos que conozca en el ejercicio de sus funciones.



POLÍTICA DE RESPETO A LAS LEYES DE PROTECCIÓN A SECTORES VULNERABLES

- 1.- CACTRI respeta las leyes de Protección a sectores vulnerables, aplicando sus normativas de atención al público o prestación de servicios financieros, de acuerdo a su naturaleza.
- 2.- Respetamos, fomentamos y promovemos en todo su alcance la Ley N°045 contra el racismo y toda forma de discriminación.
- 3.- Respetamos, fomentamos y promovemos en todo su alcance la Ley N°223 para personas con discapacidad
- 4.- Respetamos, fomentamos y promovemos en todo su alcance la Ley N°369 del Adulto mayor
- 5.- Respetamos, fomentamos y promovemos en todo su alcance la Ley N° 348 para garantizar a la mujer una vida libre de violencia.

CACTRI RL CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE, CÓDIGO DE ÉTICA

NUESTRA POLÍTICA DE RSE.-

- 1.- Sostener una cultura de respeto al entorno natural, reduciendo el impacto ambiental de las actividades de la cooperativa.
- 2.- Mantener la cultura de reciclaje, manejo de residuos que atenten contra el medio ambiente.
- 3.- Minimizar impactos ambientales promoviendo el ahorro, siendo eficientes en el uso de energía eléctrica y agua.



CÓDIGO DE ÉTICA

I.- OBJETIVO

El presente Código de Ética tiene por objetivo establecer los lineamientos de conducta basados en valores y principios morales y profesionales que rigen las actuaciones y comportamiento ético que se espera de todos los integrantes de la Cooperativa CACTRI R.L. (Socios, Consejeros, Ejecutivos y funcionarios), con el fin de construir una cultura ética que favorezca las relaciones al interior y al exterior de la institución, para así promover una cultura ética de convivencia.

II.- MARCO NORMATIVO RELACIONADO

- a) Constitución Política del Estado
- b) Ley N° 393 de servicios Financieros
- c) Ley N° 356 General de Cooperativas
- d) Ley N° 045 Contra el racismo y toda forma de discriminación
- e) Ley N° 348 Integral para garantizar a las mujeres una vida libre de violencia
- f) Recopilación de Normas Para Servicios Financieros
- g) Código de Gobierno Corporativo
- h) Estatuto Orgánico
- i) Normativa interna de la Cooperativa



DE LOS RECURSOS HUMANOS

HONESTIDAD

Trabajamos en coherencia con la verdad, demostrando sinceridad y lealtad en todas nuestras acciones; en el trato ético y profesional hacia socios, clientes, empleados, Consejeros y la comunidad a la que enfocamos nuestros productos y servicios.

RESPECTO

Se estima y reconoce el valor a todos los socios, desarrollamos canales de comunicación para la ejecución de nuestras actividades, para un verdadero trabajo en equipo y un clima organizacional equilibrado.

CONFIDENCIALIDAD

Trabajamos convirtiendo en nuestros los objetivos de la Cooperativa, actuando con responsabilidad relaciones de colaboración con las partes interesadas.

DISCRECIÓN

Salvaguardamos la información confidencial y evitamos cualquier declaración pública o acción que pueda comprometer o dar la apariencia de comprometer el desempeño de nuestras funciones o perjudicar la reputación de la Cooperativa.

TRABAJO EN EQUIPO

Los RRHH conformamos un equipo de trabajo de alto rendimiento, compromiso e innovación, para el desarrollo personal e institucional, con fidelidad a los principios de la Cooperativa, generando resultados en beneficio de todos.

