

# **COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 23 DE JULIO LTDA.**

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO CONTROLADA POR LA  
SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR**



**COD.AJU-01  
CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA**

**MAYO 2021**

# ÍNDICE

|                                                                                      |                                      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES .....</b>                                       | <b>2</b>                             |
| <b>CAPÍTULO I: ÁMBITO DE AMPLICACIÓN .....</b>                                       | <b>2</b>                             |
| 1. <b>OBJETIVO: .....</b>                                                            | <b>2</b>                             |
| 2. <b>ALCANCE:.....</b>                                                              | <b>2</b>                             |
| 3. <b>FINES:.....</b>                                                                | <b>3</b>                             |
| 4. <b>PRINCIPIOS GENERALES: .....</b>                                                | <b>3</b>                             |
| <b>CAPÍTULO III: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES NSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA .....</b> | <b>4</b>                             |
| 1. <b>MISIÓN:.....</b>                                                               | <b>iError! Marcador no definido.</b> |
| 2. <b>VISIÓN:.....</b>                                                               | <b>iError! Marcador no definido.</b> |
| 3. <b>VALORES INSTITUCIONALES: .....</b>                                             | <b>4</b>                             |
| <b>TÍTULO II: NORMAS ÉTICAS DE LA COOPERATIVA.....</b>                               | <b>4</b>                             |
| <b>CAPÍTULO I: OBLIGACIONES ÉTICAS GENERALES .....</b>                               | <b>4</b>                             |
| 1. <b>NORMAS ÉTICAS DE LA COOPERATIVA HACIA LA COMUNIDAD: .....</b>                  | <b>4</b>                             |
| <b>CAPÍTULO II: OBLIGACIONES ÉTICAS ESPECÍFICAS .....</b>                            | <b>5</b>                             |
| 1. <b>NORMAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRADORES: .....</b>                   | <b>5</b>                             |
| 2. <b>NORMAS ÉTICAS DE LOS EMPLEADOS, FUNCIONARIOS Y COLABORADORES: .....</b>        | <b>6</b>                             |
| 3. <b>NORMAS ÉTICAS HACIA LOS SOCIOS O CLIENTES: .....</b>                           | <b>7</b>                             |
| 4. <b>NORMAS ÉTICAS DENTRO DEL AMBIENTE LABORAL:.....</b>                            | <b>8</b>                             |
| 5. <b>NORMAS ÉTICAS CON OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO: .....</b>        | <b>9</b>                             |
| 6. <b>NORMAS ÉTICAS CON LOS PROVEEDORES DE LA COPERATIVA:.....</b>                   | <b>10</b>                            |
| 7. <b>NORMAS ÉTICAS EN LA PUBLICIDAD DE LA COOPERATIVA:.....</b>                     | <b>11</b>                            |
| 8. <b>NORMAS ÉTICAS CON LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO: .....</b>            | <b>11</b>                            |
| 9. <b>NORMAS ÉTICAS PARA EVITAR EL LAVADO DE ACTIVOS .....</b>                       | <b>12</b>                            |
| 10. <b>NORMAS ÉTICAS DE LOS RECURSOS INTERNOS .....</b>                              | <b>12</b>                            |
| <b>CAPÍTULO III: CONFLICTOS DE INTERÉS.....</b>                                      | <b>13</b>                            |
| 1. <b>CONFLICTOS DE INTERÉS: .....</b>                                               | <b>13</b>                            |
| 2. <b>MANEJO DE INFORMACIÓN:.....</b>                                                | <b>14</b>                            |
| 3. <b>PRESTACIÓN DE SERVICIOS: .....</b>                                             | <b>15</b>                            |
| <b>CAPÍTULO IV: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA .....</b>            | <b>16</b>                            |
| 1. <b>ASPECTOS GENERALES:.....</b>                                                   | <b>16</b>                            |
| 2. <b>SANCIONES: .....</b>                                                           | <b>16</b>                            |

# TÍTULO I: DISPOSICIONES GENERALES

## CAPÍTULO I: ÁMBITO DE AMPLICACIÓN

### 1. OBJETIVO:

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "23 de Julio" Ltda., para elevar la calidad y competitividad de sus actuaciones dentro del sistema financiero nacional, enmarcándolas dentro de principios éticos de conducta, establece el presente cuerpo normativo de autorregulación, dirigido a sus empleados, funcionarios, directivos y colaboradores, quienes deberán desarrollar sus actividades dentro de los más altos estándares tanto morales como profesionales.

Si bien, este cuerpo normativo busca establecer el marco de conducta de las actividades de las personas que conforman y hacen la Cooperativa, su actuación ética no estará limitada a las normas de este código, ya que no es un instrumento exhaustivo que incluya todas las situaciones donde pudiera presentarse un conflicto de índole ético.

En caso de existir duda respecto a determinadas actuaciones que se no tengan una regulación a través de este Código, los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa, deberán remitirse a sus superiores o en caso de imposibilidad, aplicar su sana crítica o abstenerse de realizarla.

### 2. ALCANCE:

El presente Código constituye la guía de conducta institucional de la Cooperativa, cuyo carácter es obligatorio para todos los empleados, funcionarios, directivos, socios y demás colaboradores, cualquiera sea el tipo de funciones a ellos encomendadas, y sin que exista diferencias por cuestiones de jerarquía o denominación del puesto que ostenten.

Las situaciones que pudieran tener una connotación de conflicto ético y que no estuvieren incluidas en este Código, deberán resolverse por la aplicación del criterio sano de la Gerencia General y del Consejo de Administración, el que deberá considerar el respeto a los valores institucionales de la Cooperativa y la consolidación de la imagen de solidez y confianza que la institución ha ganado durante todos estos años con sus socios.

La Gerencia General y el Consejo de Administración con su resolución dejará marcado el antecedente de conducta para posteriores casos y de ser necesario presentará la propuesta para su inclusión en el Código de Ética de la institución.

Al Código de Ética podrán incorporarse nuevos temas que sean necesarios para mantener la dinámica de las operaciones que cumple la Cooperativa y las necesidades que devengan del mercado financiero en donde desarrolla su trabajo.

El Consejo de Administración deberá mantener el presente Código constantemente actualizado para brindar un marco jurídico sólido a sus empleados, funcionarios, directivos y demás colaboradores.

### **3. FINES:**

Para el cumplimiento del objetivo establecido por la institución para la creación de este cuerpo normativo, se deberán considerar los siguientes fines:

- a. Promover y mantener la confianza de sus socios y clientes, a través de la prestación de un servicio ágil, respetuoso, cortés y eficiente;
- b. Definir parámetros básicos para que los empleados, funcionario y directivos de la institución desarrollen sus tareas con la máxima transparencia, y buscando el mejoramiento del ambiente de trabajo institucional, que se refleje la atención a sus socios y clientes;
- c. Orientar y prevenir, con educación ética, las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de desviaciones, actos fraudulentos o contrarios a las leyes, regulaciones, reglamentos y disposiciones internas.

### **4. PRINCIPIOS GENERALES:**

- a. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa están obligados a cumplir a cabalidad con la Constitución de la República del Ecuador, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, y demás leyes aplicables; y, con la normativa expedida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y la Junta de Política Financiera;
- b. Cumplir con las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; sobre transparencia de la información; defensa de los derechos del consumidor; y, responsabilidad ambiental;
- c. Cumplir con la normativa interna de la Cooperativa, así como este Código de Ética, no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia que deben tener los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores en el desarrollo de sus actividades.
- d. Todas las actividades, operaciones y transacciones que realicen los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa, deberán estar regidas por los principios éticos establecidos en el presente Código.
- e. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa estarán obligados a efectuar todas sus actuaciones a los siguientes criterios:
  - Guardar absoluta lealtad a la institución
  - Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal.
  - Obrar con buena fe, con lealtad y con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la Ley.
  - No intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles o que puedan utilizarse para confundir o sorprender a

buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Cooperativa.

- Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Cooperativa, sus socios o clientes.
- Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales.

## **CAPÍTULO II: VALORES INSTITUCIONALES DE LA COOPERATIVA**

### **1. VALORES INSTITUCIONALES:**

- a. Respeto
- b. Transparencia
- c. Solidaridad
- d. Honestidad
- e. Tolerancia
- f. Lealtad

## **TÍTULO II: NORMAS ÉTICAS DE LA COOPERATIVA**

### **CAPÍTULO I: OBLIGACIONES ÉTICAS GENERALES**

#### **1. NORMAS ÉTICAS DE LA COOPERATIVA HACIA LA COMUNIDAD:**

- a. La Cooperativa reconoce y promueve el respeto a la dignidad de las personas, considerando su libertad y privacidad.
- b. Ninguna persona, sea empleado, funcionario, directivo, colaborador, socio o cliente será discriminado por razones de sexo, estado civil, edad, religión, raza, capacidad física, preferencia política o clase social.
- c. Todos quienes forman parte de la institución están obligados a cumplir cabalmente las leyes, reglamentos y disposiciones de los entes de control, así como la normativa del país.
- d. Los empleados, funcionarios, directivos y demás colaboradores de la Cooperativa, deberán observar una conducta leal, respetuosa, diligente y honesta en el desarrollo de todas sus actividades.

- e. Los empleados, funcionarios o colaboradores que ejerzan una jefatura o tengan a su cargo personal, deberán procurar un ambiente de trabajo armonioso, respetando a sus subalternos y escuchando cualquier sugerencia que pudieran efectuar.
- f. La información que se maneje dentro de la Cooperativa, debe ser veraz y ajustada a los lineamientos de los entes de control. Esta información, con las limitantes propias del negocio y de lo dispuesto en la ley, debe estar al alcance de todas las personas que conforman la institución.
- g. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores deberán abstenerse de hacer comentarios en cualquier medio personal o profesional, sobre actividades que se llevan a cabo dentro de la Cooperativa, y que puedan ir en su perjuicio o que puedan crear un ambiente de incertidumbre.
- h. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador podrá utilizar el nombre de la Cooperativa en actividades que puedan reportarle un beneficio personal.
- i. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores deberán abstenerse de divulgar información confidencial de la Cooperativa, sobre todo la referente a procedimientos, estrategias de negocios, datos técnicos, proyectos de desarrollo, etc.
- j. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores deben evitar desarrollar una actividad externa que pueda ser incompatible con sus funciones con la Cooperativa y que pueda afectar su capacidad y disponibilidad para el cumplimiento de sus obligaciones.
- k. Los empleados, funcionario, directivos y colaboradores no podrán realizar dentro de la Cooperativa, proselitismo político o expresiones religiosas de cualquier tipo.
- l. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador podrá intervenir, tramitar o resolver asuntos de la Cooperativa en los que estuviere personalmente interesado, o lo estuvieren su cónyuge o parientes.
- m. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador podrá mantener relaciones comerciales o familiares, directa o indirectamente con clientes o proveedores de la Cooperativa cuando por la función que desempeñan, puedan influir en beneficio de dicho cliente o proveedor.

## **CAPÍTULO II: OBLIGACIONES ÉTICAS ESPECÍFICAS**

### **1. NORMAS ÉTICAS DE LOS DIRECTIVOS Y ADMINISTRADORES:**

- a. Actuar con objetividad en la toma de decisiones, privilegiando el interés institucional de la Cooperativa y el cumplimiento de sus objetivos, sobre las conveniencias personales o de grupo.
- b. Respetar las atribuciones administrativas, legítimamente reconocidas de los estatutos internos y mantener en todo tiempo el principio de autoridad.

- c. Abstenerse de ejercer presiones para favorecer o perjudicar, a empleados, socios o clientes de la Cooperativa.
- d. Abstenerse de ejercer presiones para alterar reportes e información financiera, tanto de manejo interno como de interés de las autoridades laborales, tributarias, judiciales o de supervisión.
- e. Mantener una actitud respetuosa y de cordialidad, con todas las personas que actúan e interactúan con la Cooperativa.
- f. Ser ejemplo en el cumplimiento de sus obligaciones con la Cooperativa, especialmente en la cancelación oportuna de las operaciones crediticias.
- g. Excusarse de participar en la deliberación y decisiones, en las que se encuentre directa o indirectamente favorecido, evitando así el conflicto de intereses.
- h. Mantener en todo momento una disposición positiva y respetuosa de los criterios contrarios, especialmente en las deliberaciones de temas asociados con el cambio, sea que estos sean sugeridos internamente o impuestos mediante regulaciones provenientes de autoridad competente.
- i. Respalda y mantener una actitud respetuosa, solidaria y de equipo, cuando las decisiones contrarias a su buen saber y entender personal, sean adoptadas por consenso y dentro de los procedimientos internos pertinentes.
- j. Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente código.
- k. Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que están bajo el conocimiento y manejo del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, Administración Central y Jefaturas Departamentales.

## **2. NORMAS ÉTICAS DE LOS EMPLEADOS, FUNCIONARIOS, COLABORADORES**

- a. Actuar con rectitud y honradez en el desempeño de sus funciones.
- b. Acatar las políticas y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes.
- c. Bajo ninguna circunstancia, asesorar a los socios o clientes sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza.
- d. Desechar todo provecho o ventaja personal, obtenido por sí o por otra persona.
- e. Evitar acciones que pudieran poner en riesgo los objetivos estratégicos de la Cooperativa, su patrimonio, o la imagen que se proyecta a la comunidad.
- f. Desarrollar idoneidad y disposición necesarias para el eficiente desempeño de sus funciones.

- g. Conducirse con tacto y cortesía en sus relaciones con sus superiores, pares y subordinados.
- h. Ejercer el cargo o la función con responsabilidad y profesionalidad.
- i. Respetar la integridad, eficiencia y profesionalidad como criterio para ingresar y ser promovido dentro de la institución.
- j. No aceptar presiones políticas, económicas, familiares o de cualquier otra índole en el ejercicio de la función encomendada.
- k. Proteger y conservar los bienes y equipos de la cooperativa. Utilizar los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento.
- l. Conducirse en todo momento con respeto y corrección, en su trato con el público.
- m. Observar, frente a las críticas del público, un grado de tolerancia concomitante con la imagen y acciones de la cooperativa.
- n. Denunciar ante las instancias respectivas, con la debida reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudieran causar perjuicio a la institución y que puedan constituirse en un delito o violación a cualquiera de las disposiciones contenidas en el presente código.
- o. Ningún funcionario o empleado estará autorizado a delegar los poderes, funciones y atribuciones otorgados y tampoco podrá revelar las claves de seguridad que se le hayan sido asignadas de manera particular. El incumplimiento de lo dispuesto será considerado como falta grave y se sancionará de acuerdo a lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo independientemente de las acciones legales que pudieran iniciarse por los daños y perjuicios ocasionados.

### **3. NORMAS ÉTICAS HACIA LOS SOCIOS O CLIENTES Y RESPETO A LAS PREFERENCIAS DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

- a. No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un funcionario, directivo, o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- b. No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la cooperativa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles;
- c. Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo;
- d. Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad;
- e. Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos;



- f. Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas.- Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica;
- g. Se prohíbe el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores);
- h. No se permite laborar bajo los efectos de bebidas alcohólicas, ni bajo los efectos de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones de la entidad;
- i. Proveer y mantener lugares de trabajo seguros y saludables;
- j. Queda prohibido todo acto de violencia dentro de la entidad;
- k. No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
- l. Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la entidad; y, sus funcionarios o empleados se encuentran impedidos de asesorar negocios a empresas competidoras; y,
- m. La entidad no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en este capítulo;
- n. Respetar activamente los derechos del socio y cliente, brindando un servicio con imparcialidad, igualdad y transparencia, en armonía con las funciones de control propias de la Cooperativa.
- o. Ofrecer a los socios o clientes un trato equitativo y honesto en cada transacción, proporcionando los productos y servicios que les competen con la mayor calidad y oportunidad a su alcance, cumpliendo con la normatividad interna de la Cooperativa.
- p. Evitar presentaciones falsas de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa, buscando únicamente acceder a mayor número de socios o clientes, pero afectando la buena imagen y seriedad de la institución.
- q. Brindar a nuestros socios y clientes soluciones integrales que atiendan a sus intereses, siempre que estos vayan acordes a los objetivos de desarrollo de la Cooperativa.
- r. Brindar a los socios y clientes una atención cortés y eficiente, ofreciendo información clara, precisa y transparente.
- s. Evitar dar tratamiento preferencial a cualquier socio o cliente sea por interés o sentimiento personal.

#### **4. NORMAS ÉTICAS DENTRO DEL AMBIENTE LABORAL:**

- a. En las relaciones en el ambiente de trabajo, deberán procurarse mantener relaciones de cortesía y respeto, procurando colaborar activamente para que predomine el espíritu de equipo, la lealtad y la confianza.
- b. Se debe reconocer los méritos de todos los empleados para que tengan igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades y contribuciones de cada funcionario.
- c. No se podrán adoptar decisiones que afecten la carrera profesional de los subordinados basadas solamente en consideraciones personales.
- d. Mostrar una permanente actitud de cooperación y de deferencia para con los clientes y socios en el desarrollo de las actividades asignadas, teniendo presente que están obligados a observar las instrucciones que sus superiores les hayan impartido. Similar actitud deben mantener para con sus compañeros.
- e. Mantener informados del trabajo en curso a quienes tengan relación con el mismo y permitir su contribución. Actitudes como, ocultar información a los superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal: proporcionar datos falsos, inexactos y distorsionados, o negarse a colaborar con los proyectos internos presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de los mismos, resultan actitudes contrarias a los principios éticos que cabe esperar de los funcionarios y empleados.
- f. Para el envío de comunicaciones internas, se deberá respetar el nivel jerárquico, remitiendo una copia a los colaboradores que tengan relación con el objeto de los mismos.
- g. Se reprueba el acoso sexual, esto es cualquier acción persecutoria o de apremio, tales como solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intensión sexual, prevaleciéndose de superioridad laboral o afectando de cualquier modo la dignidad de la mujer o del hombre en el trabajo.
- h. Ningún empleado podrá sufrir algún tipo de perjuicio por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

## **5. NORMAS ÉTICAS CON OTRAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO:**

- a. Competir con otras instituciones del sistema financiero nacional utilizando medios idóneos y cumpliendo a cabalidad las leyes, reglamentos, disposiciones de los entes de control y normativa interna de la institución.
- b. Mantener con las instituciones financieras una relación profesional, apegada a los valores institucionales y procurando cuidar la imagen institucional de la Cooperativa.
- c. No efectuar comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre estas.
- d. No intentar obtener información confidencial de las instituciones financieras a través de medios impropios o ilícitos.

- e. Tratar a las demás instituciones del sistema financiero con el mismo respeto que la Cooperativa espera ser tratada.

## **6. NORMAS ÉTICAS CON LOS PROVEEDORES DE LA COPERATIVA:**

- a. Se procurará que los proveedores con los que negocia la Cooperativa compartan los principios y valores y que además tengan una reputación sólida en el mercado.
- b. Para la elección y contratación de proveedores se procederá utilizando criterios de selección técnica, profesional y éticos, prevaleciendo los intereses institucionales, antes que conveniencias personales.
- c. Evitar negociaciones comerciales con proveedores que no proporcionen toda la información necesaria o que tengan dudosa reputación en el mercado.
- d. En las negociaciones, deberá exigirse un trato equitativo y honesto por parte de los proveedores, buscando siempre los mejores intereses para la Cooperativa.
- e. Se deberá abstener de comentar con los proveedores o cualquier persona ajena a la Cooperativa, debilidades observadas en otros proveedores.
- f. Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los funcionarios y empleados deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.
- g. Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el precio justo para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios y clientes.
- h. Para el cumplimiento del punto anterior se realizará una prolija selección y calificación de los proveedores y se ejecutarán estrictamente las decisiones adoptadas por el Comité de Adquisiciones, de conformidad con las normas y procedimientos internos establecidos.
- i. Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los funcionarios o empleados ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios.
- j. Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación, se deberá reportar inmediatamente a la Gerencia General.
- k. La información relativa a las adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial; por lo tanto, no podrá ser divulgada a otras personas que no sean las designadas y autorizadas por la Cooperativa.
- l. En el curso de los procedimientos de contratación pública de bienes y servicios, los colaboradores utilizarán exclusivamente en sus comunicaciones los canales oficiales y evitarán facilitar información verbalmente.

## **7. NORMAS ÉTICAS EN LA PUBLICIDAD DE LA COOPERATIVA:**

- a.** Toda publicidad o campaña de mercadeo que adopte la Cooperativa deberá comunicar información veraz, legal, y apegada a los principios de institucionales.
- b.** Deberá propenderse a campañas publicitarias que expresen el sentido de responsabilidad social que la Cooperativa persigue, brindando también apoyo a la comunidad a la que sirve.
- c.** No se realizarán campañas que pudieran inducir a la comunidad en errores de interpretación respecto a los productos y servicios que ofrece la institución.
- d.** Las campañas deberán respetar la integridad y dignidad humana, evitándose cualquier medio que conlleve a discriminación por sexo, raza, religión, clase social o preferencia política.

## **8. NORMAS ÉTICAS CON LOS ENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO:**

- a.** Se deberá colaborar en todo momento con los requerimientos de los entes de control, manteniendo la veracidad de la información de la institución.
- b.** Procurar mantener una relación de apertura y confianza con los entes de control, a fin de facilitar la discusión de los asuntos inherentes a la Cooperativa, y mejorar los acuerdos que se lleguen a dar.
- c.** Se atenderá con eficiencia los requerimientos y observaciones de los entes de control, colaborando en todo lo que sea necesario para el cumplimiento de su trabajo.
- d.** Todo trato, trámite o cualquier tipo de relación que mantenga la Cooperativa con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia a las leyes de la materia.
- e.** Los empleados y funcionarios están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación interna que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con problemas de carácter ético o con demandas de intimidación o acoso.
- f.** Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos o representantes de la entidad, se la considera falta grave y es causa suficiente para el despido inmediato sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones.
- g.** Todo empleado o funcionario que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información privilegiada, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, deberá reportarlo inmediatamente al departamento de Auditoría o a sus jefes inmediatos.

## **9. NORMAS ÉTICAS PARA PREVENIR EL LAVADO DE ACTIVOS Y EL FINANCIAMIENTO DE DELITOS**

- a. Los empleados, funcionarios y directivos y colaboradores de la Cooperativa, para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer e implementar las políticas y procedimientos para prevenir el Lavado de Activos y el financiamiento de delitos, descrita en el Manual de Control Interno de Prevención de Lavado de Activos.
- b. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa darán estricto seguimiento y cumplimiento a las órdenes emanadas, por los jueces y autoridades que conocen de asuntos relacionados con actividades, provenientes del lavado de activos, el financiamiento de delitos y otras actividades ilícitas.
- c. Toda solicitud de información sobre actividades ilícitas, aviso de apertura de investigaciones, congelamiento de fondos etc., serán referidas de inmediato a la Unidad de Cumplimiento y Auditoría Interna.
- d. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa, no podrán dar a conocer a persona no autorizada y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, que se ha comunicado a las autoridades competentes la información sobre las mismas y guardarán absoluta reserva al respecto. Igualmente, están prohibidos de poner en conocimiento de clientes o personas no autorizadas los requerimientos de información realizados por autoridad competente o que dicha información ha sido proporcionada.. En todo caso, se deberá observar estrictamente la legislación sobre sigilo bancario y confidencialidad de información.
- e. Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa están obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los clientes y socios que por su número, valor y/o características, se apartan del perfil financiero del cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable.
- f. En ningún caso los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa podrán autorizar la excepción de procedimientos o que se efectúen procedimientos que vayan en contra de lo establecidos en la normativa vigente.
- g. De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos y el financiamiento de delitos, el oficial de cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos de operaciones inusuales y señales de alerta reportadas, o de las sospechas fundamentadas y presentará un informe detallado de aquellas al Comité de Cumplimiento, a fin de que se pueda determinar, previo análisis y en un acto de buena fe, si es procedente reportar a las autoridades competentes las transacciones inusuales e justificadas.

## **10. NORMAS ÉTICAS DE LOS RECURSOS INTERNOS**

- a. Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos, los planes comerciales, la información sobre socios o clientes, proveedores y distribuidores, la propiedad intelectual, los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la institución constituye una violación de las

obligaciones para con la Institución y un acto de fraude en perjuicio de la Cooperativa.

- b.** Los funcionarios y empleados están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la Cooperativa y a impedir que los medios e instalaciones de éste sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los empleados para uso y fines exclusivos de las operaciones de la Cooperativa.
- c.** Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y de computación son herramientas utilizadas únicamente para fines de las operaciones de la Cooperativa. Ningún empleado estará autorizado a hacer uso de estos canales para beneficio personal de forma tal que pueda resultar perjudicial para la Institución.
- d.** Las comunicaciones personales a través de los sistemas de la Institución deberán mantenerse al mínimo.
- e.** En caso de terminación contractual, los derechos de propiedad y de información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación contractual seguirán perteneciendo a la Cooperativa.

## **CAPÍTULO III: CONFLICTOS DE INTERÉS**

### **11. CONFLICTOS DE INTERÉS:**

- a.** Se entiende por conflicto de interés, toda situación o evento en el que los intereses de los Representantes, Directivos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa, de manera directa o indirecta se encuentren en oposición con los de los socios o clientes.
- b.** Los empleados, funcionarios, directivos, representantes y colaboradores y sus familiares dentro de cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, no podrán mantener relaciones comerciales directas o indirectas con la Cooperativa, que les pudiera significar un beneficio personal en detrimento de los intereses institucionales.
- c.** Los funcionarios involucrados en los procesos de crédito, deberán evitar el trámite de préstamos cuando por razones personales o de cualquier tipo, vieran influenciadas sus decisiones.

En el caso de familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, el funcionario que reciba la documentación del crédito, deberá abstenerse de tramitarlo y deberá reportarlo inmediatamente a su superior.

- d.** La consideración anterior también deberá tomarse en cuenta por los funcionarios o empleados de las diferentes dependencias de la Cooperativa.
- e.** Se deberá evitar mantener relaciones de nepotismo dentro de las dependencias de la Cooperativa. Cualquier relación existente deberá ser inmediatamente comunicada al Departamento de Recursos Humanos para proceder según las políticas institucionales y la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

- f. En caso de duda respecto a un caso que pueda ser considerado como conflicto de intereses, se deberá comunicar al superior inmediato para que se solvante cualquier duda.
- g. Los empleados, funcionarios, directivos o colaboradores, deben evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés, entendiendo por tal cualquier situación en que los destinatarios tengan intereses privados o personales, capaces de influir en la imparcialidad y objetividad en el desempeño de sus funciones. Por intereses privados o personales se entenderá cualquier ventaja que pudiera derivarse a favor o utilidad de los propios colaboradores, sus familias o su círculo de amigos y conocidos.
- h. En el evento de tomarse una decisión por parte del funcionario y/o empleado encargado de la misma, bajo razones o motivaciones ajenas al recto y leal cumplimiento de los deberes del cargo o de las obligaciones que impone el ejercicio de la actividad de la cooperativa, se generará un conflicto de interés.
- i. Para prevenir éste tipo de situaciones los Directivos, Administradores y en general los Funcionarios de la Cooperativa deberán actuar de la siguiente manera: En caso que un vinculado se vea involucrado en una posible situación generadora de conflictos de interés deberá declararse impedido para actuar y en consecuencia deberá informar de inmediato a la Gerencia General y abstenerse de tomar cualquier decisión frente a este caso. El impedimento se mantendrá vigente hasta tanto no cesen las condiciones que lo originaron o que el Consejo de Administración se pronuncie en sesión ordinaria o extraordinaria sobre el tema.
- j. La omisión de denunciar la existencia de un posible conflicto de interés, se tomará como una falta disciplinaria grave, ante lo cual, el Consejo de Administración o la Gerencia General deberán tomar las decisiones administrativas y complementarias a que haya lugar.

## **12. TRANSPARENCIA:**

- a. Informar en forma completa y veraz a los usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de los mismos;
- b. Difundir información contable y financiera fidedigna;
- c. Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros;
- d. Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés; y,
- e. La publicidad de la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las instituciones del sistema financiero, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe. Asimismo, debe ser exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la entidad; y,

## **13. MANEJO DE INFORMACIÓN:**

- a. En la medida de lo posible y cuando el marco legal lo permita, los colaboradores deberán cerciorarse de que los socios han recibido ha satisfacción la información requerida.
- b. Esta totalmente prohibido manipular de cualquier forma los registros o información de la institución de cualquiera de sus áreas, ya sea para simular el cumplimiento de metas u objetivos o para obtener un beneficio personal.
- c. Toda la información generada en las diferentes actividades de la Cooperativa es confidencial y solo podrá ser divulgada por autorización de la Gerencia General o a solicitud de las autoridades pertinentes.
- d. Ningún directivo, funcionario o empleado podrá divulgar información interna acerca de los empleados, proveedores, planes de negocio, metodologías, sistemas tecnológicos estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la institución.
- e. Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los directivos, funcionarios y empleados se atenderán a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo o en el Estatuto Social de la Institución, según el caso, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la ley.

Se prohíbe el uso arbitrario de información privilegiada con fines de proselitismo político tanto de los señores Representantes como de los señores Directivos, funcionarios de la institución, socios y clientes.

En caso de incumplimiento de lo señalado en el inciso que antecede, se seguirá el trámite señalado en el Reglamento del Consejo de Vigilancia, observando el debido proceso.

- f. Se deberán abstener de realizar acciones que puedan influir, manipular o engañar a cualquier trabajo de fiscalización que se efectúe en la institución.
- g. De conformidad con las normas de Sigilo Bancario que recoge la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, no se podrá revelar la información de los socios o clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los funcionarios y empleados estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios o clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas.
- h. La Cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales, de crédito y garantías de un directivo, funcionario o empleado. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga la autoridad judicial competente. La obligación de cumplir con las normas de sigilo y reserva bancaria y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio del acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

#### **n. PRESTACIÓN DE SERVICIOS:**

- a. Estará estrictamente prohibido que los funcionarios o empleados soliciten, reciban o acepten de socios, clientes o cualquier otra persona con la que se mantenga alguna relación de negocios, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o



regalo en dinero o en especies, invitaciones para realizar actividades recreativas de tal forma que pueda comprometer su criterio comercial.

- b. Si algún socio o cliente pretende dar un regalo a un funcionario para obtener mayores beneficios de la Cooperativa, deberá notificarse al superior inmediato para que se tomen las medidas necesarias.
- c. Ningún empleado, funcionario, directivo o colaborador directa o indirectamente, ni para sí, ni para terceros, podrá solicitar o aceptar dinero, dádivas, beneficios, regalos, favores, promesas u otras ventajas para acelerar, retardar o dejar de hacer tareas relativas a sus funciones; o, para hacer valer su influencia ante otro directivo, funcionario o empleado, a fin de que éste haga, retarde o deje de hacer tareas relativas a sus funciones.
- d. Será prohibido que se establezcan condiciones de comprar o brindar un producto o servicio a cambio de otro. Los funcionarios y empleados deberán cumplir con las disposiciones legales, las políticas y procedimientos establecidos por la cooperativa.

## **CAPÍTULO IV: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO AL CÓDIGO DE ÉTICA**

### **1. ASPECTOS GENERALES:**

Los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores de la Cooperativa deberán observar una conducta acorde a las normas establecidas en este Código. Su incumplimiento los hará susceptibles de las sanciones pertinentes, con ajuste a los procedimientos internos de la institución, sin perjuicio de las sanciones laborales o penales que conlleven la gravedad de la falta.

Para la imposición de las sanciones se tomará en cuenta la gravedad de la violación cometida, evaluándola de acuerdo con la trascendencia que la falta tenga para el prestigio y estabilidad de la Cooperativa, de sus miembros y de terceros afectados.

En ningún caso, las personas facultadas para imponer sanciones, podrán utilizar este recurso, como medio de presión, para:

- a. Acelerar, retardar, decidir u ejecutar acciones contrarios a la ley, los reglamentos y regulaciones aplicables.
- b. Favorecer o perjudicar a empleados, socios y clientes.
- c. Omitir o alterar reportes e información emitida por la Cooperativa.

### **2. SANCIONES:**

La aplicación de las sanciones por la violación a las normas contenidas en este Código, para los empleados, funcionarios y colaboradores con relación laboral, serán

de responsabilidad del Gerente General. Para el caso de directivos y socios se sujetará a las normas previstas dentro del Estatuto. El procedimiento será el siguiente:

- a.** En el caso de empleados, funcionarios y colaboradores con relación laboral de cualquier tipo, el incumplimiento de las normas de este Código será causal para la aplicación de las sanciones contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo, dentro del Capítulo XIII, relativo al Régimen Disciplinario y de las sanciones.
- b.** Para el caso de directivos y socios, se aplicará el procedimiento y sanciones establecidas en el Estatuto Social de la Cooperativa, para el caso de exclusión o expulsión.
- c.** Los colaboradores con contratación civil, serán sancionados con multas o de ser el caso con la suspensión de su contrato, sin perjuicio de que el Gerente General pudiera iniciar otro tipo de acciones legales por efectos de este incumplimiento.

CERTIFICACIÓN: El presente Código de Ética fue reformado en segunda lectura en sesión ordinaria del Consejo de Administración celebrada el 4 de mayo de 2021.

Ing. Víctor Vega Pérez  
PRESIDENTE  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Eco. Julio Fuentes  
SECRETARIO  
CONSEJO DE ADMINISTRACION