



San Gabriel

Cooperativa de Ahorro y Crédito

**COOPERATIVA DE AHORRO Y
CRÉDITO "SAN GABRIEL" LTDA.**

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

2025

 <p>San Gabriel Cooperativa de Ahorro y Crédito</p>	CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO	Código: RE-CU-01
		Versión: 04
		Fecha: 31/10/2025
		Páginas: 2 de 39
		Clasificación: Uso Interno

I. IDENTIFICACIÓN Y TRAZABILIDAD DEL DOCUMENTO

TIPO DE PROCESO:	Gobernante		Productivo		Habilitante	x
MACROPROCESO:	Gestión de Cumplimiento					
PROCESO:	Gestión de Prevención de Lavado de Activos					
NOMBRE DEL DOCUMENTO:	Código de ética y comportamiento					
RESPONSABLE DEL DOCUMENTO:	Gerente General					
NIVEL DE CONFIDENCIALIDAD:	Uso Interno					

II. NIVELES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

DETALLE	CARGO	NOMBRE	FIRMA
ELABORADO	Gerente General	Dr. Byron Burbano	
REVISADO	Asesor Jurídico	Abg. Paulina Calderón	
	Comité de Cumplimiento	Abg. Paulina Calderón Secretaria del Comité de Cumplimiento	
	Consejo de Administración	Abg. Nicole Luna Secretaria del Consejo de Administración	
APROBADO	Asamblea General de Representantes	Con. Fernando Tufiño Presidente de la Asamblea General de Representantes	
		Abg. Nicole Luna Secretaria de la Asamblea General de Representantes	

III. REGISTRO DE VERSIONES Y CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE LA VERSIÓN (motivos y cambios)	FECHA DE APROBACIÓN
01	Justificación: Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019. Modificación: Cambio en la Estructura. Incorporación: Comisión de Resolución de Conflictos.	21/03/2022

	Anulación: N/A. Debatido y aprobado en el acta Ordinaria No. 009.	
02	Justificación: Requerimiento de Auditoría Interna. Modificación: Sanciones, Comisión de Resolución de Conflictos, Vinculación Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, Incorporación: N/A. Anulación: N/A.	21/12/2023
03	Justificación: Ampliación de la Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019. Modificación: N/A. Incorporación: Sanciones por Incumplimiento al Código de Ética y Comportamiento. Anulación: N/A.	10/04/2025
04	Justificación: Actualización del "Código de Ética y Comportamiento" conforme lo dispuesto en la RESOLUCIÓN No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144. Modificación: N/A. Incorporación: 1.2 Objetivos específicos. Artículo 2, literal H. Capítulo VI. Artículo 62, literal L. Artículo 64. Artículo 68. Artículo 69. Artículo 70. Artículo 73, literal F. Capítulo XVI, Capítulo XVII, Capítulo XVIII. Anulación: De la conformación de la Comisión especial de resolución de conflictos. Obligaciones del secretario de la Comisión especial de resolución de conflictos. Del funcionamiento de la Comisión especial de resolución de conflictos.	31/10/2025

La información descrita en el presente documento es de uso reservado y exclusivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda. Se prohíbe su reproducción total o parcial de manera física o electrónica, o su utilización para otros fines, sin previa autorización y expreso consentimiento por parte de la Administración.

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., considerando sus atribuciones y deberes definidas en el Art. 34. del Reglamento a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria;

RESUELVE:

Aprobar el presente **CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO**.

**CAPÍTULO I.
GENERALIDADES**

Artículo 1.- OBJETOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA

1.1. Objetivo General.- El Código de Ética y Comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., regula la conducta de los socios, representantes de la Asamblea General, de los Consejos de Administración y Vigilancia, de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, Gerente General, empleados, personas contratadas en servicios profesionales, proveedores y la sociedad para que mantengan un comportamiento recto, honesto y de toda credibilidad en pro de proteger la confianza depositada por parte de nuestros socios, clientes, usuarios y de la comunidad en general.

1.2. Objetivos Específicos.-

Interiorizar los Principios y Valores declarados en el Estatuto Social de la Cooperativa.

- a. Promover la práctica de los valores fundamentales en las actividades laborales cotidianas, poniendo de relieve los siguientes: responsabilidad, respeto a socios, directivos y trabajadores de la Institución, buena fe, calidad humana, honestidad, respeto y acatamiento a las normas y disposiciones legales, justicia y solidaridad en el ejercicio de sus derechos.
- b. Establecer el rol importante de la Comisión de Resolución de Conflictos, como el Ente encargado de orientar y salvaguardar la dignidad y honor de la Institución y de sus integrantes.
- c. Establecer un marco de trabajo a través de los distintos procesos internos implementados por la Cooperativa, para prevenir, detectar y erradicar el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

El Código norma entre otros los siguientes temas:

- a. Objeto y ámbito de aplicación: La finalidad por la que se crea y describe a qué personas o grupo de personas es aplicable;
- b. Principios y valores éticos: Valores institucionales que rigen la conducta de los miembros de la entidad;
- c. Deberes y prohibiciones: Las obligaciones y restricciones aplicables a las personas que se rigen por este Código, incluyendo lineamientos para garantizar la lealtad, diligencia y confidencialidad en el actuar de los socios, clientes, trabajadores, gerente, proveedores y los órganos de gobierno, de dirección y de control;
- d. Compromiso institucional: El compromiso de la entidad con la sociedad y los derechos de sus integrantes;

- e. Observancia Normativa: Cumplimiento de la normativa vigente aplicable al sector financiero popular y solidario;
- f. Igualdad y no discriminación: Declaración de principios orientados a la equidad, inclusión, y la erradicación de todo tipo de violencia de género y discriminación;
- g. Ética en la captación de recursos: Lineamientos para garantizar prácticas transparentes y responsables;
- h. Anticorrupción y anti soborno: Lineamientos para prevenir, detectar y sancionar actos de corrupción y soborno;
- i. Uso adecuado de bienes e imagen institucional: Reglas sobre el uso de bienes institucionales, imagen y marca de la entidad;
- j. Manejo de información: Cumplimiento de la normativa vigente sobre el tratamiento de información confidencial y personal, y prohibiciones sobre su uso indebido en beneficio de terceros; y,
- k. Gestión de conflictos de intereses: Lineamientos para prevenir, identificar, evaluar y resolver los conflictos de interés entre los órganos de gobierno, control, gerencia, trabajadores, auditores y otros actores vinculados, incorporando instancias y procedimientos para su administración integral.

CAPÍTULO II.

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS FUNDAMENTALES DE LA COOPERATIVA

Artículo 2.- PRINCIPIOS COOPERATIVOS:

Los principios constituyen las directrices por medio de las cuales la Cooperativa pone en práctica sus valores. El accionar de la Institución se regirá en observancia con los siguientes principios:

- a. Adhesión Abierta y Voluntaria. - La cooperativa es una organización voluntaria, abierta a todas las personas capacitadas para utilizar sus servicios, dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socios, sin discriminación por motivos de sexo, raza, situación social, política o religiosa.
- b. Gestión Democrática de los Socios. - La cooperativa es una organización gestionada democráticamente, sus socios son quienes participan activamente, fijando sus políticas y tomando decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar las cooperativas son responsables ante el resto.
- c. Participación Económica de los Socios. - Los socios contribuyen al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática al menos parte del patrimonio social es normalmente propiedad común de la cooperativa. Acostumbran a recibir una compensación, si hay, limitada al capital entregado como condición para ser socio. Asignan los excedentes a todos o algunos de estos fines el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, parte de las cuales, al menos, no serían repartibles; el retorno a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el apoyo de otras actividades aprobadas por los socios.
- d. Autonomía e Independencia. - Las cooperativas son organizaciones autónomas de auto ayuda, gestionadas por las personas socias. Si firman acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si consiguen capital de otras fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantienen su autonomía cooperativa.
- e. Educación, Entrenamiento e Información. - Las cooperativas proporcionan educación e información a las personas socias, a los representantes elegidos, a los cargos directivos y a

los trabajadores que puedan contribuir de manera eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público, especialmente a la juventud y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperativa.

- f. Cooperación entre Cooperativas. - La cooperativa sirve a las personas socias lo más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales y regionales.
- g. Compromiso con la Comunidad. - La cooperativa trabaja para conseguir el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.
- h. Control, prevención y lucha contra el Lavado de Activos.- En cumplimiento a las normativas legales vigentes de Lavado de Activos, la Cooperativa desarrolla procedimientos de prevención y control basados en principios, responsabilidad, transparencia y equidad; evitando el cometimiento de acciones ilícitas o ilegítimas encubiertas y deliberadas de servidores públicos y personas privadas para favorecer intereses particulares.

Artículo 3.- VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES:

Los valores conforman el capital social reflejado en un talento humano comprometido; por ende, se hace necesario convertirlos en la guía que oriente nuestro comportamiento en todas nuestras actividades

El presente Código de Ética y Comportamiento se encuentra basado, en los valores institucionales que se enuncian y describen:

- a. Transparencia. - La información de la Cooperativa debe ser clara, veraz, oportuna y pública.
- b. Honestidad. - Ser coherente con el pensar, decidir y actuar, enumerados dentro de la Ética, los principios y los valores organizacionales.
- c. Justicia. - Es dar a los demás lo que es debido, de acuerdo a sus derechos.
- d. Trabajo. - Acoger las pautas de la sana convivencia y la conducta ética, así como de cumplir las normas y las responsabilidades asignadas.
- e. Solidaridad. - Implica generosidad, conlleva a trabajar juntos por ideales comunes. Sentir y compartir de manera conjunta, en equipo tanto los éxitos como los fracasos.
- f. Confianza. - Construir y generar credibilidad en todas nuestras actuaciones lo cual permite mantener relaciones sólidas y duraderas.
- g. Compromiso. - Es el respeto y fidelidad hacia la comunidad, la organización y a unos compromisos adquiridos o principios éticos aceptados.

CAPÍTULO III. DEBERES Y PROHIBICIONES

Artículo 4.- DEBERES DE LOS SOCIOS

Son deberes de los socios en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Actuar con lealtad hacia la Cooperativa y sus integrantes;
- b. Reportar errores o actos antiéticos que se susciten en la Cooperativa;
- c. Devolver valores que se le hubieren acreditado o entregado indebidamente;
- d. Cuidar la integridad de las instalaciones de la Cooperativa;
- e. Advertir sobre riesgos que pudieren afectar a la Cooperativa o sus integrantes.

Artículo 5.- PROHIBICIONES A LOS SOCIOS:

Son prohibiciones a los socios en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Discriminar a integrantes de la Cooperativa;
- b. Emitir acusaciones sin fundamento en contra de los integrantes de la Cooperativa
- c. Difundir información con sigilo o reserva de información de la Cooperativa;
- d. Realizar actos que pudieren generar retiros masivos o pánico financiero en la Cooperativa.

Artículo 6.- DEBERES DE LOS REPRESENTANTES:

Son deberes de los Representantes de la Asamblea General, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Asumir una posición de aprendizaje permanente y auto preparación para cumplir sus funciones;
- b. Obtener, analizar e informarse adecuadamente sobre los expedientes de las Asambleas Generales para emitir criterios y votos conscientes de los temas puestos a su consideración;
- c. Informar debidamente motivado y con la anticipación debida, que no podrá asistir a las reuniones a las que fuere convocado para que se convoque a su respectivo suplente;
- d. Participar proactivamente en las Asambleas Generales;
- e. Mantener actuaciones dentro del marco de la normativa vigente y de régimen parlamentario, en especial en el uso de la palabra;
- f. Advertir sobre los riesgos que estaría asumiendo la Asamblea General que no fuesen compatibles con la normativa vigente o su actividad;
- g. Revelar conflictos de intereses que pudiese tener en la Cooperativa;
- h. Llenar los formularios de parentesco establecidos en la normativa de la Cooperativa incluyendo a todos los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad,

Artículo 7.- PROHIBICIONES A LOS REPRESENTANTES:

Son prohibiciones de los Representantes de la Asamblea General, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Abandonar o desconectarse de las sesiones de la Asamblea General sin pedir autorización previa;
- b. Ausentarse y con ello dejar sin quórum a la Asamblea General;
- c. Emitir criterios sin fundamento o carente de documentos de sustento;
- d. Mocionar, apoyar o votar por mociones en temas que no son competencia de la Asamblea General;
- e. Dejar de revelar conflictos de intereses que pueda tener con la Cooperativa, sus directivos o empleados;
- f. Negarse sin fundamento a nominaciones para conformar organismos directivos de la Cooperativa.

Artículo 8.- DEBERES DE LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS

Son deberes de los Vocales de los Consejos, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Cumplir en todo momento la normativa vigente en la Cooperativa;
- b. Otorgar el tiempo suficiente para el ejercicio de sus funciones como vocal e integrante de los comités o comisiones en los que sea designado;
- c. Emitir criterios y apoyar la aprobación de políticas y resoluciones motivadas y debidamente analizadas en sus Consejos;
- d. Anteponer en las decisiones el interés común por sobre los intereses personales;
- e. Dimidir en caso llegare a constituirse en un elemento de riesgo reputacional, legal u operativo para el consejo del cual forma parte o para la Cooperativa;
- f. Permitir ser asesorado por Gerencia y el personal especializado de la Cooperativa en los temas que son de su análisis y resolución;
- g. Cumplir con el debido proceso y velar por el derecho a la defensa de las personas que sean

- sujetos de procesos sancionadores en la Cooperativa.
- h. Luego de la calificación de los vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia por el Organismo de Control, los directivos calificados deberán presentar una hoja de vida y documentos que valide la información entregada a Talento Humano, quien mantendrá un expediente por cada directivo.
 - i. Presentar durante el primer mes posterior al otorgamiento de su calificación por el organismo de control, el Compromiso de Conducta y Confidencialidad (Anexo 01) debidamente firmado a Talento Humano y los documentos necesarios para su expediente personal.
 - j. Verificar que el Manual de Prevención de Lavado de Activos de la Cooperativa, así como también todos los manuales de procedimientos, se adapten al Código de Ética y Comportamiento creado.
 - k. Aprobar el procedimiento para la vinculación de los socios y clientes o usuarios que pueden exponer en mayor grado a la Cooperativa al riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
 - l. Hacer seguimiento y pronunciarse periódicamente sobre el perfil de riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo de la entidad.
 - m. Conocer y pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes que presente el Oficial de Cumplimiento, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
 - n. Pronunciarse sobre los informes presentados por Auditoría Interna y hacer seguimiento a las observaciones o recomendaciones aceptadas, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
 - o. Apoyar y asignar los recursos técnicos, económicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el sistema de prevención de lavado de activos al interior de la cooperativa.
 - p. Establecer los parámetros y justificativos para exonerar a los socios y clientes del diligenciamiento del formulario de transacciones en efectivo, lo que no podrá exonerar de su respectivo reporte a la UAFE ni tampoco la declaración periódica del origen y destino de los fondos.
 - q. No exigir a los socios o clientes el pago de valores para beneficiarlos de alguna manera, o pedir beneficios a cambio de la realización de sus funciones.
 - r. Guardar confidencialidad respecto a la información y documentos que conozca con motivo de su puesto o designación.
 - s. Mantener un impecable manejo financiero personal y de sus familiares cercanos.
 - t. Tener intachable comportamiento personal dentro y fuera de la Cooperativa;

Artículo 9.- PROHIBICIONES A LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS:

Son prohibiciones a los Vocales de los Consejos, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Excederse en los períodos para los cuales fueron elegidos;
- b. Aplicar estrategias para impedir el cumplimiento de la normativa vigente;
- c. Asumir funciones que no son de su competencia;
- d. Actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, participar en transacción alguna en que los Representantes, Miembros de los Consejos, su cónyuge, conviviente o pariente tengan interés de cualquier naturaleza;
- e. Ejercer presión sobre los empleados para que den preferencia al trámite de una persona en particular o de un familiar, esto especialmente en el otorgamiento de créditos o celebración de contratos;
- f. Influir en la contratación de personal o celebración de contratos;
- g. Influir para que Gerencia asuma riesgos financieros, legales u operativos contrarios a la normativa vigente:

- h. Buscar beneficios tales como capacitaciones, pasantías, eventos u otros similares nacionales o extranjeros no planificados por la Cooperativa.
- i. Acosar laboral o sexualmente a otros directivos o a empleados de la Cooperativa.

Artículo 10.- DEBERES DE LA GERENCIA:

Son deberes de la Gerencia en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Emitir disposiciones dentro del ámbito de su competencia orientados al beneficio de la mayoría de los socios;
- b. Ser el mayor referente ético y de buen comportamiento en la Cooperativa;
- c. Apoyar el correcto desempeño de la Asamblea General, Consejos de Administración y Vigilancia, Comisiones, Comités y funcionarios de la Cooperativa;
- d. Administrar al personal con trato justo y equitativo, procurando su desarrollo profesional y personal en la Cooperativa;
- e. Defender los intereses institucionales ante cualquier organismo y en toda instancia;
- f. Mantenerse actualizado al máximo nivel en la normativa que rige la actividad que desarrolla la Cooperativa;
- g. Presentar oportunamente las propuestas de políticas, normativas y resoluciones para que sean analizadas y aprobadas por los organismos directivos;
- h. Informar oportunamente a los organismos directivos sobre los riesgos que enfrenta la Cooperativa y las propuestas para mitigarlos;
- i. Informar sobre situaciones que pudieren generar conflicto de intereses con la Cooperativa
- j. Mantener un impecable manejo financiero de sus cuentas personales y familiares.
- k. Tener intachable comportamiento personal dentro y fuera de la Cooperativa;

Artículo 11.- PROHIBICIONES A LA GERENCIA:

Son prohibiciones a la Gerencia en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Otorgar preferencias a socios, representantes, vocales de consejos, de comités, comisiones o empleados;
- b. Establecer relaciones sentimentales con directivos o empleados de la Cooperativa;
- c. Establecer relaciones contractuales con la Cooperativa directa o indirectamente diferentes a los de su función gerencial;
- d. Influir en los resultados de los procesos electorales de representantes a la Asamblea General o vocales de los Consejos;
- e. Acosar laboral o sexualmente a directivos o empleados de la Cooperativa;
- f. Obligar a que se realicen registros contables sin fundamento o pagos sin los respaldos respectivos;
- g. Decidir contrataciones o transacciones por sobre los límites establecidos en la normativa vigente o de las autorizaciones emitidas por los organismos directivos;
- h. Realizar o disponer pagos a funcionarios de organismos de regulación y control para la obtención de resoluciones o pronunciamientos conforme a sus intereses.

Artículo 12.- DEBERES DE LOS EMPLEADOS:

Son deberes de los empleados de la Cooperativa, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Cumplir con las normas laborales y las establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo;
- b. Realizar los trabajos encomendados cumpliendo todos los parámetros, a tiempo y de la manera más eficiente;
- c. Atender con igual diligencia a todos los clientes internos y externos, sin preferencias o discriminación;
- d. Informar a las instancias internas correspondientes cuando llegue a conocer de la existencia

- de actos contrarios a la normativa vigente o reñidos a las disposiciones de este Código;
- e. Abstenerse de recibir cualquier tipo de regalo, beneficio o compensación de socios o clientes, por los servicios que presta la Cooperativa;
 - f. Abstenerse de cualquier relación sentimental con directivos, gerencia o empleados;
 - g. Abstenerse de realizar actos de acoso laboral o sexual hacia directivos, gerencia, empleados o socios de la Cooperativa;
 - h. Tener intachable comportamiento personal dentro y fuera de la Cooperativa;
 - i. Mantener un impecable manejo de sus finanzas personales y familiares.
 - j. Ofrecer a los socios productos y/o servicios que más se adecuen a sus necesidades y expectativas en función de los servicios de la Cooperativa.
 - k. Poner en conocimiento inmediato de sus superiores jerárquicos, cualquier situación provocada por la cooperativa que cause o pueda dañar en perjuicio de uno o más asociados, o que represente un conflicto entre éstos y la Institución.
 - l. Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar a Talento Humano.
 - m. Velar por los intereses de la Cooperativa y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos estratégicos, cuidando que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
 - n. Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
 - p. Hacer uso adecuado de los recursos de la cooperativa, así como de la información de los asociados y de la Cooperativa misma.
 - q. Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiere dañar a la cooperativa o impedir a sus integrantes cumplir con sus funciones o actividades.
 - r. Denunciar ante sus superiores las conductas presuntamente delictivas o violatorias de las disposiciones que regulan la actividad de la Cooperativa, en que incurran las personas que prestan sus servicios a ésta.
 - s. Brindar a compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las funciones encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.
 - t. Guardar el debido respeto, a los compañeros, socios, directivos y cualquier persona relacionada con la Cooperativa en el ejercicio de sus funciones.
 - u. Conducirse con compromiso, ayuda mutua, transparencia y cultura de servicio al cliente.
 - v. Conocer y cumplir lo que establece el Manual de Cumplimiento, el presente Código de Ética y Comportamiento, y demás normativa establecida por la Cooperativa.
 - w. Apegarse a la información correcta que se le proporcione a los socios, sobre las características de los servicios que la cooperativa ofrezca, sin ocultar ninguna de ellas, costos relacionados con cada producto o servicio.
 - x. Cumplir con las disposiciones relativas a la prevención y detección de operaciones con recursos de procedencia ilícita o que sean utilizadas para el financiamiento del terrorismo, establecidas en el Reglamento y la Normativa vigente.
 - y. Recibir y aprobar las capacitaciones que la Institución programe. En especial las relativas a evitar que los servicios de la institución sean utilizados para legitimar fondos, producto de acciones ilícitas o para el financiamiento del terrorismo.
 - z. Mantener un comportamiento moral y de buenas costumbres y no promover las relaciones entre compañeros que vayan más allá del ámbito laboral.
 - aa. Abstenerse de realizar dentro de la Cooperativa actividades de tipo proselitista, mercantil, religiosa o deportiva que no sean avaladas o patrocinadas por la cooperativa.

Artículo 13.- PROHIBICIONES A LOS EMPLEADOS:

Son prohibiciones a los empleados de la Cooperativa en los temas éticos y de comportamiento los

siguientes:

- a. Otorgar preferencias en los trámites a su cargo a representantes, vocales de consejos, de comités, comisiones, compañeros de trabajo o parientes;
- b. Establecer relaciones sentimentales con directivos o compañeros de trabajo;
- c. Establecer relaciones contractuales con la Cooperativa directa o indirectamente;
- d. Realizar campaña en favor o en contra de candidatos a la Asamblea General;
- e. Acosar laboral o sexualmente a directivos o compañeros de trabajo;
- f. Requerir pagos o compensaciones a socios o clientes para cumplir con su trabajo;
- g. Gestionar o presionar a compañeros para el otorgamiento de créditos en la Cooperativa;
- h. Realizar cualquier acto o actividad que implique discriminación o beligerancia por razón de sexo, género, edad, nivel socioeconómico, estado civil, religión, creencia y afinidad política.

Artículo 14.- DEBERES DE LAS PERSONAS CONTRATADAS EN SERVICIOS PROFESIONALES:

Son deberes de las personas contratadas en servicios profesionales, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Cumplir con los términos establecidos en los contratos celebrados con la Cooperativa;
- b. Guardar sigilo y confidencialidad de la información de la Cooperativa que llegare a tener conocimiento, en los términos y plazos establecidos en la normativa vigente;
- c. Abstenerse de cualquier relación sentimental con directivos, gerencia o empleados;
- d. Presentar sus facturas personales cumpliendo los requisitos establecidos en las normas tributarias;
- e. Advertir a la Cooperativa sobre los riesgos que podría asumir la Cooperativa detectados en la ejecución de los servicios profesionales.
- f. Presentar los informes de gestión que establezca su contrato o que le determine la Cooperativa.

Artículo 15.- PROHIBICIONES A LAS PERSONAS CONTRATADAS EN SERVICIOS PROFESIONALES

Son prohibiciones a las personas contratadas en servicios profesionales, en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Buscar incrementar los valores de las contrataciones;
- b. Pretender que se le realice el pago de sus honorarios presentado facturas de otras personas;
- c. Ofrecer o entregar pagos u otro tipo de compensaciones a empleados, por los contratos que se celebren con la Cooperativa;
- d. Alterar informes que presente a la Cooperativa.

Artículo 16.- DEBERES DE LOS PROVEEDORES

Son deberes de los proveedores de la Cooperativa en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Cumplir con los términos establecidos en los contratos celebrados con la Cooperativa;
- b. Mantener las calificaciones que establece la normativa vigente, ante los organismos de control, cuando su actividad así lo requiera;
- c. Mantener vigentes las garantías durante la ejecución del contrato;
- d. Tener derechos como dueño o concesionario sobre los bienes, productos, servicios, software u otros que contrate con la Cooperativa;
- e. Guardar sigilo y confidencialidad de la información de la Cooperativa que llegare a tener conocimiento, en los términos y plazos establecidos en la normativa vigente;
- f. Ofrecer respaldo técnico o de mantenimiento óptimos, dentro de los niveles de servicio contratados con la Cooperativa;
- g. Permitir las revisiones de auditorías solicitado por la Cooperativa.

Artículo 17.- PROHIBICIONES A LOS PROVEEDORES

Son prohibiciones a los proveedores de la Cooperativa en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

- a. Aplicar mecanismos para incrementar los valores de facturación en los contratos;
- b. Pretender que se le realice pagos no contemplados en los contratos o por valores superiores a los establecidos;
- c. Ofrecer o entregar pagos, pasantías, capacitaciones u otro tipo de compensaciones a empleados, directivos o gerencia, por los contratos que se celebren con la Cooperativa;
- d. Generar confrontación entre los diferentes estamentos de la Cooperativa por la ejecución del contrato.
- e. Retener arbitrariamente o no entregar en los tiempos adecuados la información de la Cooperativa a la que hubiere tenido acceso en la ejecución del contrato.

Artículo 18.- INDICACIÓN GENERAL

En la declaración Patrimonial los directivos, gerencia empleados del área de crédito, Gerente Subrogante y empleados de captaciones deberán incluir el detalle de todos sus parientes vinculados, incluido cónyuges o convivientes en unión de hecho y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, conforme se encuentra estipulado por Ley. Los demás empleados presentarán el documento con la información básica de sus cónyuges o convivientes y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad.

CAPÍTULO IV.

CONSECUCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LEALTAD, DILIGENCIA Y RESERVA

Artículo 19.- PRINCIPIO DE LEALTAD:

Todos los integrantes de la Cooperativa deben actuar con lealtad y atendiendo a la defensa de los intereses institucionales lo que implica evitar situaciones que puedan dar lugar a un conflicto entre sus intereses personales y los de la Cooperativa.

Los integrantes deberán evitar tomar decisiones de cualquier clase en que, directa o indirectamente, tengan un interés personal o de sus parientes cercanos, y deberán informar a su superior inmediato o del organismo directivo del que sean integrantes, en el caso de que ellos o sus familiares cercanos participen o vayan a participar en el capital, o en los órganos de gobierno o en cualquier otra forma relevante que pueda generar conflicto con los intereses de la Cooperativa.

Artículo 20.- PRINCIPIO DE DILIGENCIA:

Todos quienes conforman la Cooperativa tienen la obligación de activar medidas y realizar gestiones tanto normativas como de iniciativa personal para la prevención, detección y erradicación de irregularidades derivadas tanto de incumplimientos de normativa legal como de normativa interna establecidas, incluyendo las que hacen referencia a comportamientos ilícitos penales o de otro tipo. La diligencia debida requiere diseñar e implementar modelos de control que analicen periódicamente los riesgos derivados de las materias contempladas en este Código, y que aseguren el conocimiento de las normas de la organización.

El Consejo de Administración definirá las responsabilidades y establecerá los procedimientos que permitan la notificación confidencial de posibles irregularidades, su investigación y la adopción de las medidas que proceden para su corrección o de ser el caso sanción.

Artículo 21.- PRINCIPIO DE RESERVA:

Todos los integrantes de la Cooperativa deben guardar la más estricta confidencialidad sobre toda aquella información reservada o con sigilo a la que acceden como consecuencia del desempeño de su actividad dirigenal o profesional.

Ante cualquier duda sobre el carácter de la información, los integrantes de la Cooperativa la considerarán como reservada mientras no se indique lo contrario.

CAPÍTULO V.

COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y LOS DERECHOS DE SUS INTEGRANTES

Artículo 22.- RESPONSABILIDAD SOCIAL

La razón de ser de la Cooperativa es la sociedad en la que está inmersa, por lo tanto, los productos y servicios, así como las campañas de promoción y publicidad promoverán el fortalecimiento socio económico de todos los socios y clientes, así como también de la comunidad en general, con respeto especial a los grupos vulnerables de la sociedad.

Artículo 23.- RELACIONES CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los funcionarios autorizados y deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cooperación, cordialidad y respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

La preparación de la información, requerida por las autoridades competentes deberá obtenerse observando los estándares de control y confidencialidad exigidos y limitarse exclusivamente a lo solicitado. El personal responsable de proveer tal información verificará su exactitud e integridad.

Artículo 24.- RESPONSABILIDAD CON LOS PROVEEDORES

Los proveedores son parte fundamental para la operatividad de la institución ya que sus servicios y/o productos permiten atender de manera eficiente a socios y clientes, por lo tanto, merecen un trato justo, equitativo y sin discriminación.

Las decisiones para escoger a un proveedor deben basarse únicamente en criterios de calidad, precios y soporte post venta, que claramente se especificarán en el reglamento interno de adquisiciones, así como en los procedimientos definidos para el efecto.

Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios de la Cooperativa.

Para el cumplimiento de este objetivo se realizará una prolija selección y calificación de los proveedores; las decisiones serán de conformidad con las normas y procedimientos internos establecidos.

Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación o afirmación que sugiera que los colaboradores ejercerán algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios.

Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar

cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses.

La información relativa sobre proceso de adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial; por lo tanto, no podrá ser divulgada a otras personas que no sean autorizadas por la cooperativa.

Artículo 25.- RESPONSABILIDAD CON LOS SOCIOS Y CLIENTES

La imagen institucional se ha construido sobre la base de calidad, seguridad, confianza y justicia reflejada en los productos y servicios; por eso, la dedicación en la búsqueda de la satisfacción de los socios y clientes, es esencial para el crecimiento continuo y el éxito de la Institución.

Es importante anticipar y asegurar respuestas ágiles a las necesidades, preferencias y consultas de los socios y clientes sobre los productos y servicios. Las necesidades de los socios y clientes cambian constantemente, por lo tanto, debemos estar alertas para saber qué es lo que quieren a fin de utilizar la creatividad en la satisfacción de sus necesidades. Cuando un socio o cliente exprese inconformidad por un producto o servicio, se debe reaccionar con rapidez, cortesía y rectitud para remediar la situación.

El trato a todos los socios y clientes debe ser justa e igualitaria. El Representante Legal y los colaboradores deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

La satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la principal preocupación de todos los Colaboradores; por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios sin distinción ni condición, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las inversiones, depósitos, créditos, etc.

Artículo 26.- RESPONSABILIDAD LABORAL

En la Cooperativa, la selección y contratación de personal se fundamenta en la capacidad, la experiencia profesional y el nivel de identificación que los candidatos tengan con los valores Institucionales.

La Cooperativa ofrece igualdad de oportunidades de crecimiento profesional a sus colaboradores en función de su formación, habilidades y competencias además la Cooperativa busca propiciar un ambiente de trabajo saludable y productivo, que incentive el crecimiento de su personal, al tiempo que fomente la colaboración y el trabajo en equipo. En esta misma dirección, la Cooperativa se preocupa por:

- a. Respetar y propiciar el respeto absoluto por las diferencias y opiniones de los demás, con la consecuente prohibición de todo tipo de acoso y discriminación.
- b. Salvaguardar la integridad del personal y las instalaciones a través de equipos, dispositivos, sistemas y procedimientos de seguridad.
- c. Proteger el medio ambiente y la salud ocupacional de su personal.
- d. Brindar al personal compensaciones y beneficios razonables.
- e. Basar los ascensos en las necesidades institucionales y reconocer los méritos profesionales del personal interno para que tengan igualdad de acceso a oportunidad de desarrollo profesional.
- f. Se reprocha cualquier tipo de comportamiento físico, signo, palabra, gesto, u otra manifestación indeseable que pueda ser interpretada como acoso sexual o cualquier otro tipo de acoso; son inaceptables conductas tales como: solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, valiéndose de superioridad laboral o afectando de cualquier

modo la dignidad de un colaborador. Actitudes como las indicadas se consideran como falta grave y pueden ser causa de despido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor.

- g. Ningún empleado podrá sufrir algún tipo de perjuicio por denunciar actos de acoso o intimidación.
- h. Las actividades de los colaboradores fuera de la Institución no deben perjudicar su reputación y con el fin de preservar la independencia de criterio y el principio de equidad, los colaboradores no deben mantener relaciones ni aceptar situaciones en cuyo contexto sus intereses individuales estén en conflicto con los intereses institucionales.

El nivel de cooperación sólo puede lograrse en un ambiente de confianza y respeto mutuo entre el Representante Legal y colaboradores, sean estos superiores, pares o inferiores.

CAPITULO VI.

PRINCIPIOS ORIENTADOS A LA EQUIDAD, INCLUSIÓN, Y LA ERRADICACIÓN DE TODO TIPO DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN

Artículo 27.- IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Los principios para lograr la equidad, la inclusión y erradicar la violencia de género y la discriminación incluyen la dignidad humana para todas las personas, el acceso equitativo a recursos y servicios, la participación plena en la toma de decisiones, y la seguridad para todos los grupos vulnerables.

Es fundamental implementar políticas que corrijan desigualdades históricas, promuevan el respeto mutuo y aseguren la igualdad de derechos y oportunidades, eliminando prejuicios y discriminación en todos los ámbitos.

Los principales principios orientados a la equidad e inclusión son:

- **Dignidad y no discriminación:** Todas las personas son iguales en dignidad y merecen protección contra cualquier tipo de discriminación por motivos de género, orientación sexual, raza, edad, etc. Por lo que, todas las personas accederán a los servicios que brinda la Cooperativa en igualdad de condiciones, sin que ninguna persona obtenga un trato preferencial por parte de la Cooperativa.

- **Equidad vs. igualdad:** La equidad reconoce que algunas personas o grupos necesitan más apoyo para alcanzar una igualdad real debido a injusticias históricas, es por ello que la Cooperativa a través de la ejecución de los principales indicadores de Balance Social, brindara un apoyo a la Comunidad a través de programas de educación financiera y demás proyectos implementados por la misma.

- **Acceso y participación:** La Cooperativa a través de las distintas áreas garantizará que todos los grupos sociales tengan acceso igualitario a servicios y programas ejecutados por la Cooperativa. Las personas deben participar de manera equitativa en los procesos desarrollados por la Cooperativa, como programas de educación, procesos electorales, campañas informativas etc.

Artículo 28.- PRINCIPALES ACCIONES PARA LA ERRADICACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN

La Cooperativa impulsará programas de capacitación en base a la temática de prevención y erradicación de la discriminación y violencia en contra de la mujer; así como también su empoderamiento.

Además, mantendrá campañas a nivel de todas sus agencias y canales oficiales, sobre temas de igualdad de género y el papel que ocupa la mujer internamente y a nivel de la sociedad.

CAPÍTULO VII. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVA APLICABLE AL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

Artículo 29.- OBSERVANCIA DE LAS LEYES, REGLAMENTOS Y POLÍTICAS INTERNAS

Los Colaboradores para el ejercicio de sus funciones, deberán conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones legales y reglamentos establecidos por parte de las autoridades competentes, así como también las políticas internas de la Cooperativa.

En cumplimiento de los deberes y obligaciones contractuales contraídos en su calidad de trabajadores de la Cooperativa, se acatará las políticas y reglamentos internos establecidos y las disposiciones impartidas por los funcionarios competentes.

Por ninguna circunstancia los trabajadores podrán asesorar al socio/ cliente sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de cualquier otra naturaleza;

En general, todos los colaboradores estarán en la obligación de comunicar a su superior inmediato de acuerdo a los canales establecidos por la Cooperativa, cuando se identifique o se tenga conocimiento de que se está infringiendo alguna ley, reglamento o norma de política interna.

Artículo 30.- COMPROMISOS DE LA COOPERATIVA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVA APLICABLE AL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO

La Cooperativa como institución financiera popular y solidaria que administra recursos de sus socios y clientes, asume los siguientes compromisos:

- a. Cumplimiento irrestricto de todas las normas que regulan su actividad.
- b. En caso de duda, aplicará la disposición que sea más beneficioso para la mayoría de sus socios y clientes.
- c. Cumplimiento de todas sus obligaciones patronales.
- d. Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias nacionales, provinciales y cantonales.
- e. Alinear su normativa interna dentro de la jerarquía normativa establecida en la Constitución de la República.

CAPÍTULO VIII. LINEAMIENTOS ÉTICOS PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS

Artículo 31.- LINEAMIENTOS ÉTICOS APLICABLES A LA COOPERATIVA PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS

La Cooperativa realizará captaciones de recursos de sus socios y público en general cumpliendo los siguientes principios:

- a. Transparencia: La Cooperativa y los funcionarios encargados publicarán y aplicarán las políticas de tasas de interés pasivas tanto para depósitos a la vista como en depósitos a plazo con relación a montos y plazos que permitan a los socios y clientes tener claridad en las

- condiciones que contratan sus inversiones.
- b. Cumplimiento: La Cooperativa honrará en los montos y tiempos establecidos en los documentos que se suscriben con los socios y clientes al momento de la captación de recursos.
 - c. Información fehaciente: La Cooperativa y sus funcionarios presentarán toda la información con claridad y explicando razonablemente todas las condiciones de las captaciones a plazo, está prohibido realizar publicidad engañosa que pudiere inducir a error a los socios y clientes en las captaciones de sus recursos
 - d. La Cooperativa competirá 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.
 - e. No efectuará comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre estas para obtener captaciones de socios o clientes.
 - f. Es prohibido a los funcionarios y directivos de la Cooperativa, recibir personalmente o disponer a otro funcionario o directivo, a manera de encargo u otras figuras, dinero o bienes, para ser conservados o custodiados en las bóvedas, ventanillas o instalaciones de la Cooperativa, fuera de los procedimientos propios de la intermediación financiera.

CAPÍTULO IX. POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Artículo 32.- POLÍTICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN

La Cooperativa con la finalidad de evitar el cometimiento de casos de corrupción aplicará las siguientes políticas.

- a. Conocimiento de la contraparte: La Cooperativa establecerá políticas en su normativa interna que le permita establecer la existencia de antecedentes judiciales, en fiscalía general del estado o contraloría general del estado, por incumplimientos o procesos por cohecho, concusión, sobornos u otros delitos relacionados.
- b. Verificación de información personal e institucional: La Cooperativa establecerá en su normativa la obligación de realizar verificaciones en las referencias comerciales y personales que presenten las contrapartes que deseen contratar con la Cooperativa y dependiendo del monto y conforme a la política institucional realizará verificaciones adicionales para determinar que las contrapartes no presenten antecedentes de actos de corrupción y sobornos en otras instituciones con las que mantenga o haya mantenido contratos.
- c. En los contratos que celebre la Cooperativa, dependiendo de la política institucional que diferenciará por montos, se incluirán en los contratos cláusulas que establezcan como causal de terminación anticipada y sin derecho a ninguna compensación o indemnización, el que se compruebe que la persona contratada realizó actos de corrupción o de soborno en la Cooperativa o en otras instituciones financieras.
- d. La Cooperativa establecerá un listado de las personas naturales o jurídicas de las cuales se tiene conocimiento que han participado en actos de corrupción o de soborno, con las cuales tendrá prohibido entablar relaciones comerciales o contractuales.
- e. La Cooperativa asume el compromiso de no ofrecer pagos, beneficios, facilidades en créditos, atenciones, invitaciones u otras formas de compensación, a funcionarios de organismos de regulación o control, empresas auditoras o calificadoras de riesgo, para obtener respuestas o resultados diferentes a los que determina la ley vigente.

La Cooperativa desarrollará políticas para evitar casos de corrupción o de soborno basados en las mejores prácticas que se apliquen en el sector financiero popular y solidario del Ecuador.

Artículo 33.- POLÍTICAS PARA EVITAR EL SOBORNO

La Cooperativa con la finalidad de evitar sobornos aplicará las siguientes políticas:

CON LOS SOCIOS:

- a. Establecerá mecanismos que aseguren que la atención a los requerimientos de operaciones de crédito se despache en el orden en que fueron solicitados, cumpliendo los requisitos establecidos en la normativa interna.
- b. Castigará a empleados, personal contratado y directivos hasta con la desvinculación o remoción según corresponda cuando se demostrare que recibieron sobornos de los socios para el trámite de operaciones de crédito.
- c. Establecerá mecanismos para asegurar que los informes de avalúos de los bienes inmuebles que se entreguen en garantía por operaciones de crédito cumplan con los parámetros técnicos y descarte informes falsos generados por sobornos a los peritos evaluadores.
- d. Establecerá mecanismos para tramitar denuncias de los socios por pedidos de sobornos por empleados o peritos, o cuando se presenten retardos infundados en los trámites de operaciones de crédito.

CON LOS VOCALES DE LOS CONSEJOS:

- a. La Cooperativa establecerá como causal de remoción para los Vocales de los Consejos el que se llegue a comprobar que recibieron sobornos, cualquiera sea su origen, para celebrar contratos o transacciones con la Cooperativa.
- b. Los procesos de contrataciones se sustentarán en los informes que se preparen en las diferentes Comisiones o Comités especializados creados para el efecto o que tengan dichas funciones según la normativa vigente, criterios técnicos que, para ser desechados por el Consejo de Administración, requerirán de un criterio previo técnico emitido por un profesional especializado en la rama que se trate el contrato.
- c. Los vocales de los Consejos participarán exclusivamente en los procesos de contratación en los que tengan decisión, según los niveles de autorización de contrataciones establecidos en el Reglamento Interno de la Cooperativa, y les es prohibido intervenir o incidir a favor o en contra de participantes en los procesos de contratación asignados a otros organismos.

CON GERENCIA:

- a. La Cooperativa establecerá como causal de destitución de la Gerencia que se llegue a comprobar que recibió sobornos para celebrar contratos.
- b. Gerencia deberá desechar cualquier propuesta de contratación que contenga la entrega de valores, atenciones, pasantías u otros beneficios para su persona, sus parientes o de los vocales de los Consejos, como condición de contratación.
- c. Gerencia dispondrá que se lleve un registro de las personas naturales o jurídicas que realicen propuestas de sobornos o cualquier tipo de beneficios no contemplados en los contratos, para que no se celebre contratos con dichas personas.

CAPÍTULO X. USO DE BIENES, IMAGEN Y MARCA DE LA COOPERATIVA

Artículo 34.- REGLAS PARA EL USO DE LOS BIENES DE LA COOPERATIVA

Los bienes de la Cooperativa pueden ser bienes muebles, inmuebles y derechos de patentes y marcas; su uso se regirá conforme a lo que establezcan los reglamentos específicos dictados por el Consejo de Administración y que deberán observar los lineamientos éticos que se establecen en este Código.

BIENES INMUEBLES: Los bienes inmuebles de la Cooperativa según su origen y destino y son:

- a. Bienes Inmuebles de Uso de la Cooperativa.
- b. Bienes Inmuebles originados por el giro del negocio financiero.

El uso de cada uno de estos bienes es específico y guardará los lineamientos éticos que en forma específica se detallan en este capítulo.

Artículo 35.- BIENES INMUEBLES DE USO DE LA COOPERATIVA

- a. Los bienes inmuebles de uso de la Cooperativa son aquellos que la Institución utiliza para la realización de sus actividades financieras, no financieras, de capacitación, distracción de sus socios, clientes, directivos y empleados.
- b. Estos bienes inmuebles se adquieren por resolución de la Asamblea General que tiene la potestad de decidir su gravamen o venta.
- c. El uso de estos bienes inmuebles debe observar los siguientes lineamientos:
- d. La Gerencia a través del personal operativo delegado, deberá cuidar el buen estado de los bienes inmuebles de uso de la Cooperativa, destinando recursos y gestiones para su mantenimiento y funcionalidad.
- e. Los inmuebles de uso de la Cooperativa se destinarán primordialmente al funcionamiento de la Institución; excepcionalmente y contando con una política o reglamento previo, se podrá facilitar el uso de las instalaciones para fines diferentes.
- f. En los bienes inmuebles de uso de la Cooperativa se asegurarán áreas de acceso restringido para proteger valores y equipos informáticos.
- g. Es prohibido fumar, consumir alcohol o sustancias estupefacientes en los bienes inmuebles de uso de la Cooperativa, su transgresión deberá constar como falta muy grave.
- h. Los espacios de los bienes inmuebles de uso de la Cooperativa que puedan ser utilizados para eventos sociales, serán primordialmente para eventos de la Cooperativa, excepcionalmente se podrá permitir la utilización de dichos espacios, conforme a la normativa que tenga establecida la Cooperativa.

Artículo 36.- BIENES INMUEBLES ORIGINADOS POR EL GIRO DEL NEGOCIO FINANCIERO

Son los bienes Inmuebles de la Cooperativa, recibidos en dación en pago por los socios o en adjudicación judicial en juicios iniciados por la Institución por la recuperación de cartera.

Estos bienes inmuebles se adquieren por resolución del Consejo de Administración que tiene la potestad de decidir su gravamen o venta con base a la propuesta que le presente Gerencia.

El uso de estos bienes inmuebles debe observar los siguientes lineamientos:

- a. La Gerencia a través del personal operativo delegado, deberá cuidar la conservación de los inmuebles hasta que se logre realizar la venta respectiva.
- b. Estos bienes se destinan para la venta, aplicando las políticas o reglamentos que para el efecto determine el Consejo de Administración.

- c. La venta de estos bienes no se los puede realizar a empleados, directivos, gerencia y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, ni arrendarlos.
- d. En caso los bienes inmuebles originados en el giro del negocio financiero no pudieren ser vendidos a pesar de realizarse los esfuerzos razonables para hacerlo, podrán ser destinados a campañas de promoción cumpliendo la normativa emitida al respecto.
- e. Estos bienes inmuebles no podrán ser usados por los empleados, directivos o gerencia como uso personal ya sea oneroso o gratuito.

Artículo 37.- USO DE VEHÍCULOS

Los vehículos de la Cooperativa serán usados conforme a las políticas o reglamentos aprobados por el Consejo de Administración, que deberá contemplar los siguientes lineamientos éticos:

- a. Son para uso exclusivo y excluyente en gestiones de la Cooperativa.
- b. Se prohíbe el uso personal de los vehículos institucionales.
- c. Los vehículos deben estar custodiados por quien haya sido designado conforme a las normas de la Cooperativa.
- d. No podrán conducir los vehículos de la Cooperativa personas que no cuenten con documentos que le faculten legalmente para hacerlo.
- e. No podrán conducir los vehículos de la Cooperativa personas que se hallen en estado etílico o bajo el influjo de sustancias estupefacientes o psicotrópicas; la inobservancia de esta disposición será causal para desvinculación de gerencia o empleados y de destitución para directivos.

Artículo 38.- USO DE EQUIPOS ELECTRÓNICOS

El uso de equipos electrónicos estará normado en las políticas o reglamentos aprobados por el Consejo de Administración que deberá contemplar los siguientes lineamientos éticos:

- a. Los equipos electrónicos se utilizarán primordialmente en las instalaciones de la Cooperativa, excepcionalmente y cumpliendo el proceso establecido en la normativa vigente se permitirá que funcionarios lleven equipos electrónicos fuera de las instalaciones, para trabajos específicos.
- b. Al permitirse que equipos electrónicos sean utilizados fuera de las instalaciones de la Cooperativa, se cuidará que la información que contengan y que estén sujetas a sigilo o reserva, no puedan ser accedidos sin claves de acceso o autorizaciones debidas.
- c. Los equipos electrónicos funcionarán y deberán contener programas cuyas licencias sean adquiridas o arrendadas por la Cooperativa, es prohibido utilizar o instalar en los equipos electrónicos de la Institución programas ilegales o no autorizados.

Artículo 39.- DEL USO DE LA IMAGEN Y MARCA DE LA COOPERATIVA

La Cooperativa deberá implementar un Manual de Imagen y Marca Cooperativa en el cual detallará todos los aspectos técnicos que resguarden la misma, normativa que deberá contemplar los siguientes lineamientos:

- a. La marca de la Cooperativa deberá estar registrada conforme a la ley de patentes y marcas vigente en el país.
- b. Cuando cualquier persona natural o jurídica desee utilizar la imagen o marca de la Cooperativa, deberá pedir autorización escrita a Gerencia.
- c. Los proveedores para poder utilizar la marca o imagen de la Cooperativa en sus promocionales deberán pedir autorización previa y cumplir con las disposiciones del Manual de Imagen.
- d. Gerencia deberá comparecer ante las instancias respectivas para defender la imagen o marca de la Cooperativa cuando haya tenido un uso inadecuado o no autorizado.

CAPÍTULO XI. MANEJO ÉTICO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 40.- OBLIGACIONES ÉTICAS DEL MANEJO DE INFORMACIÓN

Para un correcto manejo de la información de la Cooperativa, se deberá cumplir con las siguientes obligaciones éticas:

- a. Está 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.
- b. Toda la información generada en las diferentes actividades de la Cooperativa es confidencial y solo podrá ser divulgada por autorización de la Gerencia o a solicitud de las autoridades pertinentes.
- c. Las personas que tengan acceso a información técnica, contable o financiera deben tomar las medidas necesarias para evitar la divulgación o filtración de dicha información a personas no autorizadas.
- d. Se deberán abstener de realizar acciones que puedan influir, manipular o engañar a cualquier trabajo de fiscalización que se efectúe en la institución.
- e. Se deberá evitar que la información confidencial a la que tengan acceso los empleados, funcionarios, directivos y colaboradores pueda llegar a conocimiento de personas no autorizadas para ello.

Artículo 41.- INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Entendiendo como información privilegiada aquella información de carácter concreto, bien sea de la Cooperativa, de sus socios/clientes o proveedores, que no ha sido dada a conocer al público y que, de serlo, la habría tenido en cuenta una persona medianamente diligente o prudente para tomar una decisión.

Los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de:

- a. Realizar cualquier operación en provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de la Cooperativa, de sus socios/clientes o proveedores, salvo el caso que el administrador o trabajador por la naturaleza de sus funciones requiera de esta información para cumplimiento de metas.
- b. Suministrar a terceros información que éste no tenga derecho a recibirla.
- c. Aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca en razón de su cargo.

Artículo 42.- USO DE LA INFORMACIÓN

Toda persona que preste sus servicios en la Cooperativa deberá mantener la confidencialidad en el manejo de la información, documentación de la Cooperativa y sobre los asuntos tratados en las reuniones de trabajo.

Artículo 43.- INFORMACIÓN AL PÚBLICO

En la medida de lo posible, siempre y cuando el marco legal lo permita, los trabajadores deberán cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información requerida. Tanto la información proporcionada como, en su caso, el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrán en forma clara y comprensible.

Artículo 44.- CUSTODIA E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información, datos, registros y operaciones que realizan los socios/clientes, deberán contener la

mayor exactitud y precisión posibles, que permita reflejar con transparencia las operaciones realizadas con la institución. En general, todos los administradores y trabajadores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.

Artículo 45.- ABUSO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los administradores y trabajadores se atenderán a las sanciones establecidas en el Código de Trabajo, Estatutos o Reglamento Interno de Personal sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas contempladas en la ley.

Artículo 46.- CONFIDENCIALIDAD

Directivos, administradores, empleados y trabajadores deberán mantener la debida reserva y confidencialidad sobre los documentos de trabajo y la información que administre, por tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Cooperativa se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.

No revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Cooperativa, sus socios, clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo.

No obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima.

La obligación de reserva y confidencialidad continuaran incluso después de cinco años contados desde la fecha de su desvinculación de la Cooperativa.

Artículo 47.- SIGILO Y RESERVA

De conformidad con las normas de Sigilo y Reserva que recoge el Código Orgánico Monetario y Financiero, no se podrá revelar información de los usuarios obtenida a través de cualquier fuente interna.

En particular, los administradores y trabajadores estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas, es decir deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de socios y clientes, que conozcan en desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que, por razones comerciales, personales o legales no deben ser de libre acceso al público.

En desarrollo de lo anterior deberán abstenerse de:

- a. Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los socios o clientes de la Cooperativa a personas distintas del mismo socio/cliente, salvo el caso de personas autorizadas, representantes o apoderados, y de las autoridades u organismos facultados por la ley, en los términos de la misma.
- b. Proporcionar información sobre las operaciones de socios o clientes a los administradores y trabajadores de la propia institución, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- c. Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la Cooperativa o de terceras personas.

Artículo 48.- CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN INTERNA

Ningún integrante de la Cooperativa, podrá divulgar información interna acerca de los administradores, trabajadores, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la institución.

Artículo 49.- CONFIDENCIALIDAD DE INFORMACIÓN DE ADMINISTRADORES, EMPLEADOS Y TRABAJADORES

La Cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los files de personal de un administrador o trabajador. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga el organismo administrativo o legislativo o el tribunal o la autoridad judicial competente.

Artículo 50.- GENERACIÓN DE DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES

Para la generación de documentos y comunicaciones a los socios o clientes, se deberá considerar la asignación expresa de los límites y atribuciones establecidas por la institución y su contenido deberá observar las normas de respeto y cordialidad, considerando los lineamientos establecidos en la política de comunicación.

Artículo 51.- PROHIBICIÓN EN USO O DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN PARA BENEFICIO DE TERCEROS

Es prohibido a todos los integrantes de la Cooperativa, socios, directivos, gerencia, empleados, personas contratadas en prestación de servicios, proveedores, divulgar, por cualquier medio, información que hayan recibido expresamente o a la que hayan tenido acceso que sea protegida con sigilo, reserva, restringida o privilegiada, divulgarla a terceros para beneficio de aquellos o de sus relacionados.

En caso se llegare a determinar que alguna persona divulgó en forma ilegal, no autorizada o sin cumplir los procedimientos establecidos en esta normativa información para beneficio de terceros, será sancionada como falta muy grave, sin perjuicio que la Cooperativa inicie acciones administrativas, civiles o penales en contra de los responsables.

Artículo 52.- RESPONSABILIDAD EN LA PUBLICIDAD DE LA COOPERATIVA

Toda publicidad o campaña de mercadeo que adopte la Cooperativa deberá comunicar información veraz, legal, y apegada a los principios institucionales.

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.

No se realizarán campañas que pudieran inducir a la comunidad en errores de interpretación respecto a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

Las campañas deberán respetar la integridad y dignidad humana, evitándose cualquier medio que conlleve a discriminación alguna.

CAPÍTULO XII.
**PREVENCIÓN, DETECCIÓN, MANEJO, EVALUACIÓN Y RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS DE INTERESES**

Artículo 53.- CONFLICTO DE INTERESES

El rol como empleados es velar por los intereses de la entidad, no comprometerla con motivos personales ajenos a la institución que puedan afectar su progreso y crecimiento, tomando en cuenta lo siguiente:

- a. Ningún empleado, administrador o representante a la Asamblea General de Representantes puede representar a la Cooperativa en relaciones comerciales en las que pudiera tener algún interés personal, directo o indirecto a expensas de la institución.
- b. Los colaboradores deben abstenerse de entregar o recibir obsequios, beneficios o favores que condicionen la relación productiva de la institución con terceros.
- c. La toma de decisiones está fundamentada exclusivamente en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica, la actividad y la influencia no sean utilizadas para obtener beneficios personales.
- d. Los colaboradores que realicen actividades laborales externas, de carácter personal, deben asegurar que las mismas no generen conflictos en relación a los intereses de la Cooperativa.
- e. Con el propósito de evitar que se presenten conflictos entre los intereses particulares y los intereses de la Institución y para propiciar una solución en caso de requerirse, todos los colaboradores tienen la responsabilidad de declarar cualquier interés financiero o no financiero que puede entrar en conflicto con su función dentro de la institución.
- f. Si un empleado considera que existen intereses personales que pueden influir en su desempeño laboral, se comunicará por escrito a su jefe inmediato.
- g. No beneficiarse con información confidencial, o con las oportunidades de negocio a las que tenemos acceso como resultado de nuestra posición en la institución.
- h. No hacer uso de los fondos de la institución, no utilizar las instalaciones u otros recursos, no disponer del personal de la institución para fines particulares.
- i. La atención a los socios será inclusiva y sin discriminación; respetando el principio constitucional de que todas las personas somos iguales ante la ley.
- j. No podrá ser candidato a la Asamblea de Representantes los parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o expresamente prohibidos por la normativa vigente.
- k. No podrá ser candidato a la Asamblea de Representantes el personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la institución, mientras no hayan transcurrido dos años de la terminación de sus funciones como tal.
- l. Los representantes, miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales bajo el amparo del código civil y trabajadores de la institución; quedan prohibidos de utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.
- m. Los colaboradores, que participen en la gestión de inversiones financieras, en la concesión de créditos o en las adquisiciones de bienes o servicios, no podrán recibir regalos o coimas de parte de los interesados; de la misma manera, deben abstenerse de ejercer presiones para obtener beneficios a favor de sí mismos o sus familiares.
- n. Los colaboradores, no podrán obtener créditos directos o indirectos en condiciones preferenciales de plazo, monto, garantía y tasas de interés.
- o. Las personas involucradas en cualquier nivel de autoridad para la aprobación de créditos deben ser imparciales y discretas en el manejo de la información, y no darán trato preferencial a ningún solicitante, de igual manera deben abstenerse de inducir, gestionar, recomendar y/o

aprobar cualquier operación crediticia realizada por sus familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo grado de afinidad.

- p. Los señores miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia no deberán registrar morosidad más de 60 días en sus créditos con la Institución.
- q. El personal bajo contratación de prestación de servicios profesionales al amparo del código civil y trabajadores de la cooperativa no deberán registrar morosidad en sus créditos con la Institución y en el sistema financiero.
- r. Los colaboradores, no podrán firmar documento alguno en nombre de la Institución, ni podrán en forma alguna representar o ejercer autoridad en nombre de la misma a no ser que esté específicamente autorizado para hacerlo. Todos deben estar conscientes de las limitaciones a su NIVEL o campo de autoridad y no deberán realizar ninguna acción que exceda su límite.
- s. Cuando en los Consejos de Administración o Vigilancia se traten temas en los cuales un vocal tenga conflicto de interés o está sujeto a proceso de investigación o informes de auditorías por el tema a tratarse, el Presidente del respectivo Consejo le señalará que no podrá participar en la sesión en la que se dará tratamiento del tema y dispondrá al Secretario que convoque al respectivo vocal suplente calificado para que participe en el tratamiento del tema, lo que se hará constar en el acta de la sesión.

Artículo 54.- CONFLICTO DE INTERESES EN LA ASAMBLEA GENERAL

Se establecen como políticas para prevenir el Conflicto de Intereses en la Asamblea General las siguientes:

- a. Los representantes deberán anteponer el interés de la Cooperativa o de la mayoría de los socios frente al interés personal o de la oficina operativa a la que pertenecen.
- b. La elección de vocales de los Consejos por la Asamblea General deberá responder a la correcta integración cumpliendo los requerimientos de la normativa vigente antes que el interés personal de los Representantes.
- c. Los representantes deberán revelar la existencia de conflicto de intereses personales en aquellos asuntos en los que tenga que resolver como parte de la Asamblea General, para que se abstenga de participar en aquellas o para que en la reunión actúe su suplente.
- d. Los representantes se abstendrán de utilizar su calidad, para obtener beneficios en sus oficinas operativas o ante la gerencia que le beneficien personalmente o a personas relacionadas.

Artículo 55.- CONFLICTO DE INTERESES EN LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA

Se establecen como políticas para prevenir el Conflicto de Intereses en los Consejos de Administración y Vigilancia las siguientes:

- a. Es prohibido a los vocales de los Consejos mantener contratos con la Cooperativa, de cualquier naturaleza, directamente o a través de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, al momento de asumir las funciones y mientras se encuentren como directivos.
- b. Los vocales de los Consejos deberán declarar en el formulario de vinculados, que no tienen conflictos de intereses al momento de asumir la función, entendido como la existencia de contratos personales o de familiares dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad con la Cooperativa o que poseen acciones en empresas que mantienen contratos vigentes con la Cooperativa.
- c. Es prohibido a los vocales de los Consejos realizar gestiones ante Gerencia o Talento Humano, para que se contrate a personas o proveedores.
- d. Es prohibido a los vocales de los Consejos solicitar o sugerir a la Gerencia para que realice actos o celebre contratos o disponga registros contables que no sean acordes a la normativa vigente.

- e. Los vocales de los Consejos tienen la obligación de dimitir en caso se llegare a determinar que están inmersos en conflictos de intereses, en caso no dimitieren será causal para remoción como vocal conforme lo determina la normativa interna.

Artículo 56.- CONFLICTO DE INTERESES DE LA GERENCIA

Se establecen como políticas para prevenir el Conflicto de Intereses en la Gerencia las siguientes:

- a. Es prohibido a la Gerencia recibir regalos, comisiones o cualquier tipo de compensaciones por parte de empleados, proveedores, instituciones financieras, empresas de seguros por contratos o servicios prestados por la Cooperativa.
- b. La Gerencia no podrá contratar como empleados de la Cooperativa a parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.
- c. La Gerencia tiene prohibido inducir u obligar a los socios que obtienen créditos en la Cooperativa a que realicen contrataciones en locales comerciales de su propiedad o de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
- d. La Gerencia tiene prohibido entregar regalos, ofrecer pasantías u otras acciones similares a los vocales de los Consejos para obtener la aprobación de políticas, normativa o resoluciones.

Artículo 57.- PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

La Cooperativa establece como políticas de prevención de conflicto de intereses los siguientes:

- a. Al vincularse los directivos, gerencia o empleados con la Cooperativa, deberán llenar formularios y declaraciones para determinar si en forma personal o a través de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, mantienen contratos con la Cooperativa.
- b. Los directivos, gerencia y empleados de la Cooperativa tienen prohibido contratar con la Cooperativa en forma directa o a través de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad para lo cual cada año deberán llenar una declaración que confirme lo señalado en este literal.
- c. Será causal de remoción para directivos, destitución para gerencia o desvinculación en los empleados que se llegare a determinar que violaron la prohibición determinada en este artículo, cumpliendo el debido proceso y garantizando el derecho a la defensa.
- d. Los contratos que suscriba la Cooperativa deberán contener una cláusula en la cual establezca la declaración de la persona contratada de que no tiene relaciones familiares o de negocios con los vocales de los Consejos, Gerencia, empleados de la Cooperativa en forma personal o a través de parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad; igualmente detallará la cláusula que en caso se determinare que se incumplió las normas de conflictos de intereses, las partes acuerdan que el contrato podrá ser terminado unilateralmente por la Cooperativa y que por ese hecho no se generaría el pago de indemnizaciones o compensaciones.

Artículo 58.- DETECCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES

Para detectar la existencia de conflictos de interese la Cooperativa implementa las siguientes políticas:

- a. Declaraciones: los directivos, gerencia y empleados deberán realizar declaraciones de no tener conflictos de intereses al iniciar la relación con la Cooperativa y en forma anual mientras se mantienen en la institución.
- b. Verificaciones: Oficial de Cumplimiento y Talento Humano realizarán verificaciones periódicas para determinar que no existan conflictos de interese de los directivos, gerencia y empleados y en caso llegaren a detectar la existencia de conflictos, activarán los procedimientos establecidos en la normativa vigente.
- c. Denuncias: La Cooperativa a través de Auditoría Interna, Oficial de Cumplimiento o Consejo de Vigilancia, conocerá de denuncias que pueda presentar cualquier persona en contra de

directivos, gerencia o empleados por conflicto de intereses, los que se tramitarán conforme a lo establecido en este Código o lo dispuesto en el Reglamento Interno de la Institución.

Artículo 59.- MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERESES

Cuando la Cooperativa llegare a determinar la existencia de conflicto de intereses de los representantes, vocales de los consejos, gerencia o empleados adoptará las siguientes políticas:

- a. Desistir de la contratación: En cuanto sea posible se desistirá de la contratación o se dará por terminado en forma unilateral el contrato, cuidando que la Cooperativa no sea objeto de demandas o pago de indemnizaciones por terminación anticipada.
- b. Desvinculación: Al demostrarse la existencia del conflicto de intereses la Cooperativa realizará los procedimientos para remover a los representantes o vocales de los consejos, destituir a gerencia o desvincular a los empleados implicados.

Artículo 60.- EVALUACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

La Cooperativa establece como políticas de evaluación de conflicto de intereses los siguientes:

- a. La Cooperativa llevará un registro de los casos de conflictos de intereses que se hubieren detectado en el ejercicio económico como parte de la administración del riesgo operativo y riesgo legal.
- b. Cuando la Cooperativa determine la existencia de conflictos de intereses, a través del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR) realizará el análisis para determinar las fallas que lo permitieron y sugerirá al Consejo de Administración la adopción de políticas o reformas de normativas que minimicen la posibilidad de que se vuelva a generar un conflicto de intereses similar.

Artículo 61.- PROCESO PARA RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

El proceso para resolución de conflictos de intereses en la Cooperativa cumplirá el siguiente procedimiento:

- a. La investigación inicial de la existencia de conflicto de intereses lo realizarán Auditoría Interna, Comité de Cumplimiento o Consejo de Vigilancia.
- b. Cuando de los informes realizados por Auditoría Interna, Comité de Cumplimiento o Consejo de Vigilancia se determinará que presumiblemente existirían conflicto de intereses, la Presidencia del Consejo de Administración remitirá un oficio al Presidente de la Comisión Permanente de Resolución de Conflictos, para que convoque a sus integrantes a reunión extraordinaria, para que realicen un expediente sobre el caso.
- c. El Presidente de la Comisión Permanente de Resolución de Conflictos con el oficio y documentos de sustento convocará a los vocales de la Comisión para que estructuren un expediente que deberá tener tres partes, la inicial acusatoria, la intermedia de presentación de descargos y la tercera resolutoria conforme se detalla en este artículo.
- d. Parte acusatoria: El Presidente de la Comisión iniciará el proceso en el cual señalará el supuesto conflicto de intereses, los sustentos y las personas supuestamente involucradas, a quienes dispondrá que Secretaría de la Comisión proceda a notificar mediante documento que detalle los hechos y la sanción que se les podría imponer, documento a ser entregado ya sea en el domicilio que tengan registrado en la Cooperativa, en persona cuando desarrollen su actividad en la Institución o en el correo electrónico que tengan registrado en las bases de la Cooperativa.

La notificación señalará que las personas tendrán derecho a presentar sus descargos en el término de quince días contados desde la fecha de la notificación y que podrán solicitar ser recibidos en Comisión General por la Comisión Permanente de Resolución de Conflictos, si así lo solicitaren.

- e. Presentación de descargos: Las personas notificadas deberán entregar sus descargos dentro

del término de diez días de recibida la notificación por Secretaria de la Comisión y tendrán derecho a solicitar ser recibidos en Comisión General siempre que lo hagan dentro del término que tiene para presentar descargos.

Los descargos podrán ser presentados aplicando las disposiciones de presentación de pruebas establecidos en el Código Orgánico General de Procesos.

- f. Parte resolutive: El Comité de Resolución de Conflictos, una vez que haya recibido los descargos, o en rebeldía si en caso las personas notificadas no hubieren respondido dentro del término correspondiente, procederán a recabar los informes que estimen pertinentes de los diferentes departamentos de la Cooperativa, para lo cual solicitarán a la Gerencia que lo requiera de los funcionarios correspondientes.

Contando con los elementos suficientes para sustentar una resolución, el Presidente de la Comisión elaborará un proyecto de resolución el cual será remitido a los vocales de la Comisión en forma previa a la reunión en la que tomarán decisión sobre el conflicto de intereses.

En la reunión en que tomen la decisión analizarán todos los documentos presentados por los diferentes funcionarios de la Cooperativa y los de descargo, si se hubieren presentado, con ello procederán a tomar la resolución respectiva.

Para decidir que existe un conflicto de intereses y por tanto la aplicación de una sanción requieren del voto de la mayoría de sus integrantes, en caso no hubiere dicha mayoría, se procederá al archivo del caso.

Si la resolución fuere que existe el conflicto de intereses, procederá a señalar la sanción correspondiente y dispondrá que se proceda a comunicar a los involucrados la resolución, la misma que podrá ser apelada ante la Asamblea General, para lo cual los interesados deberán presentar ante el Presidente de la Comisión un oficio, dentro del término de cinco días de notificada la resolución, para que sea conocida y resuelta ante la Asamblea General.

- g. Apelaciones: Cuando la resolución de la Comisión de Resolución de Conflictos sea la de establecer la existencia del Conflicto de Intereses y la sanción a los involucrados, se deberá notificar en el mismo lugar o los mismos medios que se comunicó el inicio del proceso, la resolución de la Comisión y el señalamiento de que los involucrados podrán presentar una apelación a través de un oficio formal al Presidente de la Comisión, dentro de los cinco días posteriores a la notificación de la resolución.

Si no presentaren la apelación o si lo hicieren luego de transcurrido el término de cinco días, la resolución quedará en firme y se aplicará la sanción adoptada.

Si se presenta la apelación en el término establecido, el Presidente de la Comisión lo pondrá en conocimiento del Presidente del Consejo de Administración para que lo incluya como punto del Orden del Día de la siguiente Asamblea General.

El tratamiento de la apelación cumplirá igual procedimiento que el establecido en el Reglamento Interno para los procesos de exclusión de socios.

La resolución de la Asamblea General será de última instancia interna de la Cooperativa.

CAPÍTULO XIII.

POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS INCLUIDO EL TERRORISMO

Artículo 62.- CONSIDERACIONES GENERALES

La gestión de Riesgos y particularmente la gestión del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo LAFT es un proceso que genera valor para la cooperativa, en este sentido sus administradores, colaboradores y órganos de control deben asegurar el cumplimiento de las políticas,

medidas de control y procedimientos definidos por la Entidad en concordancia con las emanadas por las autoridades competentes, así como de las disposiciones contenidas en este Código, y lo dispuesto en el Manual de Prevención Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo.

Incurrir en prácticas que conlleven a ello, ya sea de manera personal o en nombre de la Cooperativa constituye una falta grave que compromete seriamente la imagen de nuestra institución y su recurso humano, ante lo cual debe ser objeto de las sanciones más severas o la cancelación del contrato laboral, según corresponda, sin perjuicio de la obligación de poner en conocimiento de la autoridad competente, la conducta anotada.

Se considerará igualmente grave que quien, a sabiendas de la ocurrencia de estas prácticas, no las ponga en conocimiento de las instancias que correspondan o no adopte las acciones que sean de su competencia, tendientes a salvaguardar los intereses de la institución y a que la Justicia proceda en lo que a ella concierne.

En virtud de lo anterior, se establecen las siguientes directrices:

- a. En todos los casos, la ejecución de operaciones, vinculación de personal y cualquier otra actividad del objeto social de la Cooperativa se ceñirá a las normas para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de LAFT.
- b. Los patrones de comportamiento de los destinatarios de este Código se traducen en los parámetros que deben ser cumplidos de manera consciente y obligatoria, es decir por convicción y como manifestación de un propósito de administrar el riesgo en las operaciones descritas en el Manual de Prevención Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, y demás instructivos y procedimientos emitidos por la Cooperativa.
- c. Los destinatarios de este Código observarán una constante y estricta aplicación de la ley y demás reglamentos, el Estatuto de la Cooperativa, las reglamentaciones internas y demás normas que se relacionen con la naturaleza jurídica de la Cooperativa y con su entorno de negocios; y en especial, de las normas vigentes que orientan la Prevención y Control del Lavado de Activos y del Financiación del Terrorismo, tanto en sus operaciones financieras, como en sus actuaciones en el mercado de servicios y productos.
- d. Las personas vinculadas a la Cooperativa observarán en sus actuaciones la premisa de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales.
- e. En la conducción de sus negocios, los funcionarios de la Cooperativa actuarán siempre de buena fe ante sus clientes y ante la Institución, basada en criterios de respeto e integridad.
- f. La Cooperativa no tolerará las conductas contrarias a las normas, políticas internas y reglamentos relacionados con la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, e impondrá sanciones a quienes las infrinjan.

Los Representantes de la asamblea, directivos, Gerente General y Empleados de la Cooperativa están obligados moral y legalmente a reportar a la Unidad de Cumplimiento aquellas transacciones de los socios y clientes, empleados, proveedores, gerente general y directivos que, por su número, valor y/o características difieran del perfil financiero y no presenten una justificación financiera o económica razonable.

- g. Es deber de los destinatarios de este Código prestar la oportuna cooperación a las autoridades, específicamente con la obligación legal de suministrar la información disponible, para facilitar las indagaciones e investigaciones que éstas requieran.
- h. El mantener organizada la documentación de soporte de las transacciones financieras y el preservar la información computarizada de los clientes almacenada en la base de datos se constituye en el mecanismo básico de control, seguimiento y prevención de la Cooperativa y en la forma más efectiva y oportuna de colaborar con las autoridades a través del Reporte de

Operaciones Sospechosas (ROS) y para la oportuna atención de sus requerimientos formales; de igual manera, los reportes e información que soliciten la Superintendencia de Economía Solidaria y demás autoridades competentes.

- i. Todos los requerimientos de las autoridades competentes relacionados con la Prevención y Control del Lavado de Activos y del Financiamiento del Terrorismo serán remitidos al oficial de cumplimiento con el fin de dar trámite a su respuesta en forma debida y oportuna.
- j. Los destinatarios del presente Código que en el desarrollo de sus funciones perciban la comisión de un delito están sometidos a la obligación ciudadana de denunciar tales actos, conforme a la ley y responderán penal, civil, administrativa y disciplinariamente por los delitos, faltas e irregularidades que faciliten, permitan o coadyuven en la utilización de la Cooperativa en el lavado de dinero, la vinculación de recursos provenientes de la corrupción administrativa o para el financiamiento del terrorismo.
- k. El presente Código considera como principio fundamental el autocontrol de la gestión y se encuentra dirigido a todas las personas que presten sus servicios a la Cooperativa, ya sea por contrato laboral, de prestación de servicios o de suministros. Así mismo, las personas que conforman los entes de administración y control de la Cooperativa.
- l. La Cooperativa deberá capacitar a los directivos, empleados y funcionarios respecto de la aplicación de la política de Prevención y Lavado de Activos descritos en el correspondiente Manual; Estos a su vez, manejarán adecuadamente los reglamentos de “Conozca a su socio”, “Conozca a su Empleado”, “Conozca a su proveedor” y “Conozca a su corresponsal”.

Artículo 63.- POLÍTICAS

Con el fin de afrontar los factores de riesgo y los riesgos inherentes a Lavado de Activos Financiamiento del Terrorismo, en el desarrollo de los negocios de su objeto social, la Cooperativa adopta las siguientes políticas:

- a. La Cooperativa establecerá vínculos contractuales con Entidades o personas que permitan su identificación y el suministro de la información básica, para acceder a los productos y servicios.
- b. Las transacciones realizadas por los socios-clientes/beneficiarios de la Cooperativa serán monitoreadas. Los Administradores, miembros de los entes de control y Comités Especiales, así como los empleados de la Cooperativa, conducirán los negocios que constituyen su objeto social, con lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento en el mejor interés de sus clientes y guardando la integridad del mercado.

En consecuencia, todas las operaciones se realizarán a través de los sistemas electrónicos (aplicativos) de que dispone la Cooperativa de modo que queden debidamente registradas. Para evitar la materialización del riesgo, la Cooperativa orienta a los destinatarios de este Código, a actuar con total observancia de los preceptos en él contenido.

Artículo 64.- PLAN DE CAPACITACIÓN

El Comité de Cumplimiento en coordinación con Gerencia desarrollará programas de capacitación a nivel interno y promoverán la asistencia a cursos externos a directivos, empleados y trabajadores de la entidad.

Artículo 65.- VINCULACIÓN DE CLIENTES Y MONITOREO DE BENEFICIARIOS CON ELEVADO PERFIL DE RIESGO.

La debida diligencia ampliada será la pauta indispensable para la vinculación de socios, clientes, así como para el monitoreo de operaciones de personas que por su perfil o por las funciones que desempeñan puedan exponer en mayor grado a la Cooperativa al riesgo de LAFT, en todo caso, el estudio y aprobación de la vinculación de tales clientes deberá ser autorizado previa verificación.

Artículo 66.- OBLIGACIONES ESPECIALES

Los destinatarios del presente Código, en lo que concierne a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, tendrán como obligaciones especiales, las siguientes: Conocer y aplicar rigurosamente los criterios y normas incorporadas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo; y, de manera particular conocer y aplicar las señales de alerta y las tipologías que él establece. Informar al Oficial de Cumplimiento y en su defecto a sus superiores todo conocimiento o propuesta de lavado de activos o financiamiento del terrorismo, o cualquier actuación ilegal por parte de otros empleados, de asociados o de extraños.

Artículo 67.- SANCIONES EN EL INCUMPLIMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

El incumplimiento de las normas legales, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir el lavado de activos, financiamiento de delitos incluido el terrorismo, será falta que dependiendo de la gravedad de la actuación podrá ser sancionada con amonestación, multa, reporte a las entidades competentes y hasta desvinculación de la Cooperativa, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que contempla la Ley.

Artículo 68.- MITIGACIÓN DE RIESGOS

La Cooperativa evitará que se materialicen los siguientes riesgos:

- a. **Reputacional:** Consiste en la mala reputación, imagen y publicidad negativa, originada en malas prácticas en los negocios que permitan la utilización de las transacciones de la cooperativa en actividades delictivas, con la probabilidad de causar graves daños por pérdida de socios, disminución de ingresos o quedar incursos en procesos judiciales.
- b. **Legal:** Se materializa por la aplicación de sanciones, multas, acciones de reparación de daños por el incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Los destinatarios del presente Código deben tener un conocimiento preciso de las normas y regulaciones de los productos y sus riesgos y políticas de la Institución en materia de prevención de delitos como el lavado de activos.
- c. **Operativo:** Consiste en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- d. **Contagio:** Se presenta como la posibilidad de pérdida que la cooperativa puede sufrir directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un socio o proveedor, con posibilidad de ejercer influencia sobre la cooperativa, por lo cual los destinatarios del presente Código deben aplicar procesos de conocimiento del socio y de las personas vinculadas contractualmente, como son:

Identificación del cliente (debida diligencia): Con el fin de asegurar que la Cooperativa no sea utilizada como canal para fondos de origen ilícito, los funcionarios encargados de la relación con el socio deberán llevar a cabo un razonable esfuerzo por investigar y comprobar la verdadera identidad de todos los socios que requieran nuestros servicios. Dar cumplimiento a las políticas y procedimientos de control y no dar continuación a operaciones relevantes de los socios ya sean naturales o jurídicos que no comprueben su propia identidad.

Constituye como política de la Cooperativa no iniciar ni mantener relaciones comerciales con personas

físicas o jurídicas que por el Estado Ecuatoriano estén presuntamente vinculados con movimientos ilícitos, y en general, con todas aquellas personas o entidades en las cuales existan dudas respecto al origen de sus actividades comerciales con socios que no cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos.

Artículo 69.- COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES

Es deber de la Cooperativa prestar la más absoluta colaboración con las autoridades, específicamente con la obligación legal de suministrar la información disponible, para facilitar las indagaciones e investigaciones que estas adelanten.

Se deberá evitar proporcionar apoyo o asistencia a socios, directivos, funcionarios y empleados que buscan engañar a la autoridad proporcionando información alterada, incompleta o improcedente. Cuando se tenga conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero depositado deriva de actividades ilícitas o que las operaciones efectuadas tienen la misma finalidad ilícita, deberán ser tratadas de acuerdo con las disposiciones adecuadas, compatibles con la ley.

Se debe mantener organizada la documentación de soporte de las transacciones financieras y el preservar la información computarizada de los socios/clientes almacenada en la base de datos, se constituye en mecanismo básico de control, seguimiento y prevención de la Cooperativa y en la forma más efectiva y oportuna de colaborar con las autoridades.

Artículo 70.- REPORTES DE OPERACIÓN SOSPECHOSA, INUSUAL E INJUSTIFICADA

Los Directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa no podrán divulgar aspectos propios de las áreas de control y seguimiento, tales como los detalles de las operaciones reportadas como sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFAE.

CAPÍTULO XIV. COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES EN PROCESOS DE CONTRATACIÓN EN LA COOPERATIVA

Artículo 71.- POLÍTICAS SOBRE COMUNICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES EN PROCESOS CONTRACTUALES

Las personas que conforman la Cooperativa o mantengan relaciones comerciales o contractuales, que llegaren a tener conocimiento por cualquier medio que en un proceso de contratación que está realizando la Cooperativa, existiría un posible conflicto de intereses, deberá comunicarlo a la Institución ya sea a través de una comunicación dirigida a la Gerencia o a través de denuncias anónimas que podrán ingresarse a través de los buzones de reclamos que se hallan instaladas en las oficinas operativas o a través de denuncias en la página web institucional, la cual tendrá mecanismos para que no se pueda conocer la identidad de la persona o equipo desde el cual se emitió la información.

Artículo 72.- DEL TRÁMITE ANTE LA POSIBLE EXISTENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES

Cuando la Gerencia, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia o Auditoría Interna llegare a tener conocimiento, por cualquier medio, que en un proceso de contratación en la Cooperativa habría un posible conflicto de intereses, lo pondrán en conocimiento del Presidente de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos para que active los procedimientos establecidos en este Código y en la normativa vigente.

CAPÍTULO XV. PROCEDIMIENTO DE INFRACCIONES Y SANCIONES

Artículo 73.- INFRACCIONES

Las violaciones a las disposiciones contenidas en el presente Código cometidas por los integrantes de la Cooperativa, son las siguientes:

INFRACCIONES MUY GRAVES

- a. Faltar al honor y a la dignidad profesional que directa o indirectamente intervengan en asuntos que atenten a la moral y al buen nombre de la Cooperativa.
- b. Engaño o falsedad en el trato con los integrantes de la Cooperativa.
- c. Abuso del poder en relación con el cargo que ostente dentro de la Cooperativa.
- d. Infracción a las normas internas y externas vigentes aplicables a la Cooperativa.
- e. Discriminación por motivos de sexo, edad, origen étnico, discapacidad, color, nacionalidad, entre otros.
- f. Divulgación de información privilegiada.
- g. Incumplir las normas vigentes, políticas, procedimientos y mecanismos para la prevención del lavado de activos y del financiamiento de delitos

INFRACCIONES GRAVES

- a. Mezclar bienes propios con los de la Cooperativa.
- b. Usar recursos de la Cooperativa en provecho propio, de familiares hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o de terceros.
- c. Y las demás que señale la normativa interna y externa aplicable a la Cooperativa, así como aquellas señaladas como faltas a la ética, moral y buenas costumbres.

Artículo 74.- SISTEMA SANCIONADOR POR TRANSGRESIONES AL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Las transgresiones a la normativa del Código de Ética y Comportamiento serán sancionadas siguiendo los procedimientos establecidos en este Código y subsidiariamente por las normas establecidas en el Reglamento Interno de la Cooperativa.

Las infracciones se clasificarán en graves o muy graves conforme a lo establecido en este Capítulo.

Artículo 75.- INFRACCIONES GRAVES

Serán infracciones graves las siguientes:

- a. Las que establezca el presente Código.
- b. Las transgresiones al Código cuyo incumplimiento no haya generado procesos administrativos sancionadores por organismos de control de la Cooperativa.

Art. 76- INFRACCIONES MUY GRAVES

Serán infracciones muy graves las siguientes:

- a. Las que establezca en forma específica este Código.
- b. Las que se sancionen con exclusión, remoción, destitución o terminación de relación contractual.
- c. Las transgresiones que generen procesos administrativos sancionadores por organismos de control de la Cooperativa.

Artículo 77.- CLASIFICACIÓN DE LAS SANCIONES

Dependiendo de la gravedad de los hechos, la Cooperativa, a través de la Comisión Permanente de Resolución de Conflictos y cumpliendo los procedimientos establecidos en este Código, podrá imponer sanciones por infracciones graves o sanciones por infracciones muy graves, las que se clasifican en sanciones de aplicación a los socios, directivos, administradores o empleados.

La aplicación de las sanciones establecidas en este Capítulo, son en ámbito interno de la Cooperativa y por tanto independientes a cualquier otra acción administrativa, civil o penal a que pudiere dar lugar la conducta de la persona involucrada.

Artículo 78.- DE LAS SANCIONES A LOS EMPLEADOS

Las sanciones a los empleados, incluida la Gerencia General por infracciones podrán ser:

SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES:

- a. Amonestación escrita, con registro en su hoja personal.
- b. Sanción económica de hasta el máximo establecido en las normas laborales vigentes y en el caso de Gerencia General hasta el 15% de sus honorarios.

SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES:

- a. Separación del empleado, quedando la Gerencia General facultada a determinar el mecanismo a aplicarse para dicha separación y en caso el sancionado sea el Gerente General, el Consejo de Administración tomará la resolución aplicando el proceso establecido en el Reglamento Interno.
- b. Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por dos períodos contabilizados desde la siguiente elección que se realice una vez terminada su relación de dependencia con la Institución.
- c. Pérdida de la calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de exclusión.

Artículo 79.- DE LAS SANCIONES A LOS SOCIOS

Las sanciones a los socios podrán ser:

SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES:

- a. Amonestación escrita.
- b. Sanción económica hasta por el valor equivalente al diez por ciento del salario básico unificado del trabajador en general.

SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES:

- a. Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por hasta dos períodos, contados desde la fecha de la sanción.
- b. Pérdida de la calidad de socio de la Cooperativa aplicándole el proceso de exclusión.
- c. Solicitud de imposición de multa por el organismo de control por difusión de información reservada o restringida de la Cooperativa.

Artículo 80.- DE LAS SANCIONES A LOS DIRECTIVOS

Las sanciones a los directivos podrán ser:

SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES:

- a. Amonestación escrita.
- b. Sanción económica a los Representantes a la Asamblea General de hasta el valor equivalente al veinte por ciento de un salario básico unificado del trabajador en general.

- c. Sanción económica a los vocales principales del Consejo de Administración y del Consejo de Vigilancia de hasta el valor equivalente a un salario básico unificados del trabajador en general.

SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES:

- Prohibición a que pueda participar en procesos electorales para reelección inmediata.
- Prohibición a que pueda participar en procesos electorales en la Cooperativa, por hasta dos períodos, contados desde la fecha de la sanción.
- Pérdida de la calidad de directivo aplicándole el proceso de remoción.
- Pérdida de la calidad de socio aplicándole el proceso de exclusión.
- Solicitud de imposición de multa por el organismo de control por difusión de información reservada o restringida de la Cooperativa.

Artículo 81.- SANCIONES A PROVEEDORES

Las sanciones a los proveedores podrán ser:

SANCIONES POR INFRACCIONES GRAVES:

- Amonestación escrita.
- Sanción económica a la persona natural o jurídica proveedora con el máximo establecido en el Contrato.

SANCIONES POR INFRACCIONES MUY GRAVES:

- Sanción económica máxima permitida en el Contrato.
- Terminación unilateral del contrato.
- Eliminación del listado de proveedores de forma permanente.

Artículo 82.- CALIFICACIÓN DE LAS SUPUESTAS FALTAS A LA NORMATIVA

La calificación de las supuestas faltas los realizará dependiendo del supuesto infractor los siguientes organismos:

- Empleados de la Cooperativa, la obtención de los documentos que demostrarían la infracción lo realizarán la Jefatura de Talento Humano y Auditoría Interna.
- Socios, representantes, vocales de comisiones, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerencia y Auditor Interno, el expediente lo realizará el Consejo de Vigilancia o Consejo de Administración si es miembro del Consejo de Vigilancia.
- Proveedores, el responsable de contrataciones, Auditoría Interna u Oficial de Cumplimiento.

Artículo 83.- RESOLUCIÓN CON JUZGAMIENTO DE LAS INFRACCIONES

La resolución con el juzgamiento de las infracciones al Código de Ética y Comportamiento corresponderá a la Comisión Permanente de Resolución de Conflictos en primera instancia.

El procedimiento de resolución de juzgamiento de infracciones a las disposiciones de este Código, estarán detalladas en el Reglamento de Buen Gobierno de la Cooperativa.

**CAPITULO XVI
DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA DE LA COOPERATIVA**

Artículo 84.- DIFUSIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

El Código de Ética será de cumplimiento obligatorio para todas las personas que integran la entidad, incluyendo a los socios, directivos, gerentes, trabajadores, proveedores y demás partes vinculadas, en el marco de sus respectivas funciones y responsabilidades.

El Consejo de Administración deberá garantizar su adecuada difusión y socialización, a través de medios físicos y digitales, jornadas de inducción y programas de formación continua, promoviendo una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto y la responsabilidad.

Artículo 85.- SUSCRIPCIÓN DE DECLARACIÓN DE COMPROMISO ÉTICO

Toda persona vinculada a la entidad deberá suscribir una declaración de compromiso ético, como condición para su incorporación o participación activa, y estará sujeta a las consecuencias previstas en la normativa interna en caso de incumplimiento del Código.

CAPITULO XVII ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Artículo 86.- ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

El Código de Ética deberá ser revisado y, de ser necesario, actualizado cuando se produzcan cambios normativos, institucionales o del entorno que así lo requieran.

Las reformas propuestas serán presentadas a la Asamblea General para su análisis y aprobación, y deberán ser posteriormente difundidas a todas las personas involucradas, asegurando su comprensión y aplicación efectiva.

CAPITULO XVIII CANALES DE INFORMACIÓN PARA REPORTAR VULNERACIONES AL PRESENTE CÓDIGO

Artículo 87.- CANAL DE COMUNICACIÓN SEGURO

Se podrá implementar en la Cooperativa un canal de comunicación (correo electrónico, página web, etc.) a través del cual tanto representantes, directivos, trabajadores, socios o terceras personas puedan informar o denunciar vulneraciones a la normativa regulada a través del presente código de ética y comportamiento de la Cooperativa; así como aquellas acciones u omisiones que pudieran constituir infracciones normativas de conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente.

El Canal de comunicación se encontrará disponible las 24 horas del día, todos los días del año.

Las comunicaciones serán siempre confidenciales, pudiendo ser, además, anónimas en el caso de que así se opte por ello.

La información que se facilite a través del Canal de Comunicación debe ser veraz y exclusivamente relativa a una acción u omisión que pueda constituir una infracción legal o un incumplimiento al presente Código de Ética.

La normativa garantiza la ausencia de represalias hacia las personas que hagan un buen uso del Canal de Comunicación, respetando en cada momento los derechos de las personas que se pongan en contacto con la Cooperativa, y también establece sanciones para los casos en los que se utilice de mala fe como, por ejemplo, para comunicar información falsa.

Las informaciones, denuncias y consultas recibidas se tratarán de forma segura y confidencial, garantizando la protección de los informantes, la integridad de la información, el tratamiento de los datos personales y la gestión adecuada de los posibles conflictos de intereses, de conformidad con lo previsto en el presente Código de ética y Comportamiento.

CAPÍTULO XIX. POLÍTICAS COMPLEMENTARIAS

Artículo 88.- DE LAS NORMAS DE URBANIDAD

Toda persona que labore en la Cooperativa deberá en todo momento observar y practicar las normas mínimas de urbanidad que son:

- a. Atender al socio con cordialidad, agilidad y respeto.
- b. Saludar al ingresar a la institución y despedirse al salir de la misma.
- c. Utilizar lenguaje respetuoso absteniéndose de gritar o decir malas palabras.
- d. Abstenerse de emitir chismes o críticas destructivas haciendo comentarios falsos de sus compañeros,
- e. Irrespetar de palabra a un compañero mostrando siempre respeto a su opinión.
- f. Abstenerse de comer, fumar o masticar chicle en el interior de las instalaciones, cuando se esté en horas de atención al público.
- g. Colocar la basura en su lugar y mantener limpio y ordenado su puesto de trabajo.

Artículo 89.- AUSTRERIDAD EN LOS GASTOS

Los gastos asumidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "San Gabriel" Ltda., deben ser adecuados con las necesidades del desarrollo operacional y administrativo. Los directivos, el Representante Legal y los empleados no deben utilizar su cargo para obtener ganancias como resultado de una erogación o gasto autorizado. Quienes aprueben reportes de gastos de acuerdo a los procedimientos vigentes, son responsables de su razonabilidad y de verificar su oportunidad y confiabilidad.

Artículo 90.- RUMORES

No se debe generar o transmitir rumores de mercado o comentarios basados en ningún tipo de información.

- a. **Información Privilegiada.** - No se debe negociar ningún contrato o transacción sobre la base de información no pública, de acuerdo con las leyes relevantes o concernientes a información privilegiada o transparencia de precios.
- b. **Comunicaciones Externas.** - La Gerencia General es la única autorizada al interior de la Cooperativa para hacer declaraciones públicas en nombre de la Cooperativa. Si un empleado es contactado por un miembro de los medios, debe referirlo a la Gerencia General.

No se puede publicar ni anunciar ninguna información por escrito o en formato electrónico, dar un discurso, conceder una entrevista o hacer apariciones públicas en las que se mencione a la Cooperativa, sus operaciones, socios y clientes, sus productos o servicios, sin la autorización previa de la Gerencia General, al menos si la información a proporcionar se encasilla dentro de la política de la información confidencial y a la reserva de información. En el caso de elementos publicitarios estarán a cargo de la Gerencia General, quien actuará basado en las atribuciones que le sean conferidas por el Consejo de Administración.

CAPÍTULO XX. COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Artículo 91.- FUNCIÓN

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos está orientada a recibir, investigar, preparar el expediente y resolver todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos, que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, empleados y los socios, así como los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de la Institución.

Esta comisión será considerada la primera instancia para receptor, investigar y resolver denuncias, reclamos, y otros conflictos de la Cooperativa, por ende las personas que se consideren afectadas deberán presentar obligatoriamente sus denuncias o reclamos a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y agotar este mecanismo interno.

En el caso de que el conflicto no pueda ser solucionado al interno de la Institución, pueden recurrir al uso de métodos alternativos de solución de controversias.

Tanto la resolución interna como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán considerados requisitos para presentar una denuncia ante el Organismo de Control.

Las sanciones de exclusión que no se hayan solucionado vía mediación, se podrán apelar ante la Superintendencia, para lo cual, el plazo para dicha acción transcurrirá a partir de la fecha de suscripción del acta de falta de acuerdo de mediación.

CAPÍTULO XXI. DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Los temas que no se hallen normados en este Código, podrán ser resueltos por el Consejo de Administración, contando con los criterios previos de la Gerencia General.

SEGUNDA: En caso de duda en la aplicación de las normas concernientes a este Reglamento, serán resueltas por el Consejo de Administración, contando con los criterios previos de Gerencia General y de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

DISPOSICIÓN FINAL:

Todas las dudas o lo no previsto en el presente documento será resuelto por el Consejo de Administración de la Cooperativa en todo lo que le fuere aplicable y que no se contraponga con la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su reglamento, y demás normativa anexa.

El presente **Código de Ética y Comportamiento** fue analizado, discutido y aprobado por la Asamblea General de Representantes, en sesión **extraordinaria** efectuada del día treinta y uno de octubre de dos mil veinticinco, según **Acta Nro. 01**, y entra en vigencia a partir de la presente fecha.

ANEXO 01: “Compromiso de Conducta y Confidencialidad”



**ANEXO 1
ESTE ANEXO DEBE SER FIRMADO DE MANERA OBLIGATORIA POR TODOS LOS
EMPLEADOS, EL REPRESENTANTE LEGAL Y MIEMBROS DE LOS CONSEJOS DE
ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA Y LOS REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL
DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN GABRIEL LTDA.**

Compromiso de Conducta y Confidencialidad

Yo, _____, con C.C. _____, en mi cargo de _____ de esta Cooperativa, me comprometo a leer detenidamente el Código de Ética, Conducta y Régimen sancionatorio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Gabriel Ltda. y a cumplir estrictamente todo lo estipulado en este documento y en todos los reglamentos, normas y procedimientos internos.

De la misma manera me comprometo a guardar estricta confidencialidad sobre cualquier información propia o de terceros como socios, empleados, directivos, representante legal, u otros que a razón de mis funciones llegare a conocer, así como mi obligación de precautelar la información y la normativa interna que la Cooperativa ha creado para el normal desarrollo de sus actividades.

Autorizo a que mi información personal de carácter financiero pueda ser revisada por los estamentos de control de la Cooperativa, a los cuales me he sometido desde la firma de mi contrato de trabajo y/o haber aceptado el cargo de Representante Legal o Directivo, y en caso de ser requerido por autoridad competente, la Cooperativa podrá entregar la misma en el momento que se la requiera.

Acepto que he firmado el presente documento sin presión de ninguna índole, pues como empleado de esta Institución formará parte integral de mi contrato de trabajo, y como Directivo y Representante Legal será considerado como documento rector de la relación que mantengo con la misma. La violación de cualquiera de las disposiciones aquí contenidas constituye falta grave y poder ser sancionado según corresponda y de conformidad con lo estipulado en las normas interna y legales vigentes.

La obligación de reserva y confidencialidad continuaran incluso después de cinco años contados desde la fecha de mi desvinculación de la Cooperativa.

Prohibida toda reproducción sin autorización escrita de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Gabriel” Ltda.

Nota: La copia de este compromiso reposará en el file de cada empleado, directivo y gerente general bajo la custodia del departamento de Talento Humano.

El incumplimiento de cualquiera de las normas del Código, dará lugar a las sanciones impuestas para el efecto.

San Gabriel, _____
DD/MM/AAAA

FIRMA: _____

CARGO: _____

C.C.: _____

Notas:

1. Cuando se requiera enviar el documento de manera digital, será firmado electrónicamente y enviado a los destinatarios.
2. De acuerdo a la Ley de Comercio Electrónico los documentos digitales suscritos electrónicamente tienen el mismo efecto legal que los documentos físicos, por lo que la fecha de remisión del correo electrónico es constancia legal de la entrega recepción de la presente información.

“La Nuestra”