

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

CONTROL DEL DOCUMENTO

REGISTRO DE CAMBIOS EN EL DOCUMENTO						
No. Ver	**Descripción del cambio**	**Elaborado por:**	**Revisado por:**	**Aprobado por:**	**Fecha de elaboración o revisión**	**# de Acta de aprobación inicial o cambio**
	Elaboración del Primer Código de Ética	N/A	Ing. Aida Urbano Borja	CA		
1.0	Actualización Código de Ética: Se versiona de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procesos (Cambio 21/12/2020)	Katherine Peñaloza	Ing. Aida Urbano Borja	CA	21/12/2020	431
1.1	Actualización del Código de Ética: En cumplimiento a la Resolución N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019	Katherine Peñaloza	Ing. Aida Urbano Borja - Comité de Cumplimiento	CA	30/03/2022	459
1.2	Nueva Actualización del Código de Ética: En cumplimiento a la Resolución N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019	Ec. Héctor Cuásquer_ Consultor Externo	Ing. Aida Urbano Borja - Comité de Cumplimiento		14/05/2024	512
1.3	Actualización Según tabla que se adjunta:	Ec. Héctor Cuásquer_ Consultor Externo			27/03/2025	

1.4	Actualización Según tabla que se adjunta:	Abg. Alex Ortega_ Consultor Externo			13/03/2026	

Artículos	Literales/ numerales	Descripción de los Cambios/ actualizaciones
2	2	Se incluye objetivo sobre responsabilidad social y medio ambiente.
37	1	Excepción para recibir regalos, se incluye refrigerios básicos.
51		Se incluye el artículo sobre responsabilidades de los administradores en la Prevención de Lavado de Activos PLA, de acuerdo a Resolución SEPS_2024_121.
52	4	Se incluye como responsabilidad de Gerencia, realizar seguimiento al cumplimiento respecto a la PLA.
58		Se crea, se refiere al nombramiento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos CERC, por parte del Consejo de Administración.
59		Se crea, referencia a las atribuciones y funciones.
60		Se crea, la CERC puede recomendar sanciones por incumplimiento del Código de Ética.

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 14 numeral 11, literal a, del Código Orgánico Monetario y Financiero establece como una de las funciones de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la de establecer en el marco de sus competencias, cualquier medida que coadyuven a: "Prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, incluidos el lavado de activos y el financiamiento de delitos."
Que, el artículo 21 de la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria señala que el sector cooperativo es el conjunto de cooperativas entendidas como sociedades de personas que se han unido en forma voluntaria para satisfacer sus necesidades económicas, sociales y culturales en común, mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática, con personalidad jurídica de derecho privado e interés social.
Las cooperativas, en su actividad y relaciones, se sujetarán a los principios establecidos en esta Ley y a los valores y principios universales del cooperativismo y a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.
Que la Resolución SEPS-IGT-IGS-IGJ-INR-INSESF-INFMR-INGINT-2025-0144, de 05 de septiembre de 2025, determina que las entidades que cuenten ya con un Código de Ética deberán ajustarlo conforme a las disposiciones de dicha resolución, sin perjuicio de lo determinado en la Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades financieras de la economía popular y solidaria,
En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento y el Estatuto Social,

RESUELVE:

Reformar el presente:

CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS LTDA.

CAPITULO I

DEFINICIONES, OBJETIVOS, Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Código de Ética y Comportamiento de la **Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda.,** tiene por objeto establecer una cultura organizacional basada en Principios y Valores, que deben ser aplicados por todos quienes conforman la institución: los socios, clientes, gerentes colaboradores, órganos de gobierno, de dirección y control, proveedores y demás grupos de interés

ARTÍCULO 1.- Objeto:
Establecer un marco integral de principios y normas éticas que regulen la conducta de los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Metrópolis" Ltda., en el ejercicio de sus

funciones, promoviendo la transparencia, la integridad, la calidad en la gestión, la prevención de actos de corrupción y el fortalecimiento de la imagen y reputación institucional. en concordancia con los principios del cooperativismo y la economía popular y solidaria.

ARTÍCULO 2.- Ámbito de Aplicación:
El presente Código es de cumplimiento obligatorio para los socios, los órganos de gobierno, de dirección y de control, el gerente, los funcionarios, los proveedores y, en general, para toda persona natural o jurídica vinculada a la Cooperativa, cualquiera sea la naturaleza de las funciones que desempeñe o la modalidad de su relación, sin distinción alguna por razón de jerarquía o denominación del cargo o posición que ostente.

Establece, entre otros aspectos, los deberes y prohibiciones de los integrantes de la Cooperativa; regula la identificación, declaración y gestión de potenciales conflictos de interés; define lineamientos para el adecuado uso y manejo de la información; incorpora políticas orientadas a la prevención de actos de corrupción y soborno; contempla principios para la prevención de lavado de activos; y determina el régimen de sanciones aplicable en caso de incumplimiento, así como otras disposiciones relevantes para el correcto desenvolvimiento de la Cooperativa.

ARTÍCULO 3.- Definiciones
Para la aplicación del presente instrumento se considerarán los siguientes términos:

a) **Conducta:** forma en que los seres humanos se comportan, interactúan con el entorno y se relacionan con los demás.
b) **Conflicto de interés:** situación en la que las facultades decisorias atribuidas a una persona se contraponen con intereses personales, familiares o de cualquier otra índole, susceptibles de comprometer la imparcialidad y objetividad en la adopción de decisiones. La existencia de un conflicto de intereses genera, por regla general, el deber de abstención en el ejercicio de tales competencias e, incluso, puede dar lugar a la incompatibilidad para el ejercicio o permanencia en el cargo.
c) **Corrupción:** conducta que implica el ofrecimiento, promesa, entrega o aceptación de dádivas, beneficios o cualquier ventaja indebida.
d) **Debida diligencia:** es el conjunto de políticas, procedimientos y acciones que las organizaciones deben llevar a cabo al inicio y durante las relaciones comerciales o económicas, para conocer adecuadamente a sus clientes, empleados, directivos y proveedores; reforzando el conocimiento de aquellas contrapartes que, por su actividad o condición, sean sensibles al lavado de activos y al financiamiento de delitos, como el terrorismo.
e) **Ética:** La ética es la disciplina que se ocupa de lo que es moralmente bueno y malo, correcto e incorrecto.
f) **Integrantes de la Cooperativa:** los socios. los órganos de gobierno. de dirección y de control, el gerente, los funcionarios, los proveedores y, en general, para toda persona natural o jurídica vinculada a la Cooperativa. También podrán ser denominados grupos de interés.
g) **Lavado de activos:** es el delito que comete una persona cuando en forma directa o indirecta tiene, adquiere, transfiere, posee, administra, utiliza, mantiene, resguarda, entrega, transporta, convierte o se beneficia de cualquier manera, de activos de origen

ilícito; oculta, disimula o impide, la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito: presta su nombre o el de la sociedad o empresa, de la que sea socio o accionista, para la comisión de los delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal; organiza, gestiona, asesora, participa o financia la comisión de los delitos tipificados en el Código Orgánico Integral Penal; realiza, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objeto de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos; ingresa o egresa dinero de procedencia ilícita por los pasos y puentes del país; y, declara valores de mercancía superiores a los reales con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos.

h) **Moral:** Perteneciente o relativo a las acciones de las personas, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal y en función de su vida individual y, sobre todo, colectiva.
i) **Soborno:** Acto de ofrecer dinero, servicios u otros objetos de valor, con el fin de persuadir a una persona a realizar algo a cambio.

ARTÍCULO 4.- Aprobación y socialización:
El presente Código es la guía de conducta de la Cooperativa, tiene el carácter de obligatorio para los socios, representantes de la Asamblea General, vocales del Consejo de Administración, vocales del Consejo de Vigilancia, Comisiones, Comités, Gerencia, colaboradores, personas contratadas en servicios profesionales, proveedores y demás grupos de interés de la Cooperativa.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS APLICABLES EN LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 5.- Principios aplicables en la Cooperativa:
La Cooperativa establece que aplicará los Principios Universales del Cooperativismo con los alcances establecidos por la Alianza Cooperativa Internacional, adicionalmente se definirán los Valores Corporativos, así como los principios de Buena Fe, Transparencia, Equidad que guiarán la actuación de los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia y colaboradores, con los alcances que se detallan en este Reglamento.

ARTÍCULO 6.- Principios Universales del Cooperativismo
1. Adhesión abierta y voluntaria: Las Cooperativas deben permitir la libre afiliación de las personas que les interese pertenecer a la institución, sin discriminación de ninguna clase.

2. Control democrático de los miembros: Las Cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus miembros quienes participan activamente en la definición de las políticas y en la toma de decisiones.

3.Participación económica de los socios: Los miembros contribuyen de manera equitativa y controlan de manera democrática el capital de la Cooperativa. Por lo menos una parte de ese capital es propiedad común de la Cooperativa.

4. Autonomía e independencia: Las Cooperativas son organizaciones autónomas de ayuda mutua, controladas por sus miembros.

5. Educación, formación e información: Las Cooperativas brindan educación y entrenamiento a sus miembros, a sus dirigentes electos, gerentes y Colaboradores de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de sus Cooperativas.

6. Cooperación entre Cooperativas: Las Cooperativas sirven a sus miembros más eficazmente y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

7. Compromiso con la comunidad: Las Cooperativas trabajan para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio políticas aceptadas por sus miembros.

ARTÍCULO 7.- Valores Institucionales:

Los valores éticos representan cualidades y convicciones que deben reflejarse en la conducta diaria de los integrantes de la Cooperativa, fortaleciendo la cultura institucional. Estos son:

a) **Honestidad:** Los integrantes de la Cooperativa deberán actuar con rectitud, veracidad y coherencia, evitando cualquier conducta engañosa o fraudulenta en el ejercicio de sus funciones.
b) **Lealtad:** Los integrantes actuarán con fidelidad hacia la Cooperativa, resguardando sus intereses institucionales y evitando cualquier actuación que pueda perjudicar su estabilidad, reputación o sostenibilidad.
c) **Compromiso:** Se promoverá una actitud proactiva y responsable en el cumplimiento de las funciones asignadas, orientada al logro de los objetivos institucionales y al fortalecimiento del modelo cooperativo.
d) **Solidaridad:** Los integrantes fomentarán la cooperación, la ayuda mutua y el bienestar colectivo, en concordancia con los principios de la economía popular y solidaria.
e) **Responsabilidad social:** La Cooperativa y sus integrantes actuarán con conciencia social, contribuyendo al desarrollo sostenible de la comunidad y al mejoramiento de la calidad de vida de sus socios.
f) **Confianza:** Las actuaciones de los integrantes estarán orientadas a generar y mantener la credibilidad y confianza de los socios, clientes y demás grupos de interés.
g) **Disciplina:** Los integrantes observarán el cumplimiento ordenado y constante de las normas internas, políticas y procedimientos de la Cooperativa.
h) **Vocación de servicio:** Los integrantes actuarán con disposición permanente para atender de manera oportuna, eficiente y cordial a los socios y usuarios, priorizando sus necesidades dentro del marco normativo.

ARTÍCULO 8.- Principios Éticos:

Los principios éticos constituyen directrices fundamentales de carácter obligatorio que orientan la conducta y la toma de decisiones de los integrantes de la Cooperativa, en concordancia con la normativa aplicable y son los siguientes:

a) **Principio de legalidad:** Los integrantes de la Cooperativa actuarán en estricto cumplimiento de la Constitución de la República, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, su Reglamento General, resoluciones emitidas por los organismos de regulación y control y demás normativa aplicable, garantizando que todas sus actuaciones se enmarquen en el ordenamiento jurídico vigente.

b) **Principio de integridad:** Los integrantes de la Cooperativa deberán observar una conducta íntegra, honesta y proba en el ejercicio de sus funciones, evitando cualquier acción u omisión que comprometa los valores éticos de la Cooperativa y genere beneficios indebidos o repercusiones legales y reputacionales.

c) **Principio de transparencia:** Las actuaciones institucionales se desarrollarán con claridad, veracidad y oportunidad, garantizando el fortalecimiento de la confianza de los socios y demás grupos de interés.

d) **Principio de equidad:** Se garantizará un trato justo, igualitario y no discriminatorio a todos los socios, usuarios, colaboradores y demás grupos de interés, respetando sus derechos y condiciones particulares.

e) **Principio de confidencialidad:** Los integrantes deberán guardar sigilo y reserva de la información institucional y de los socios, absteniéndose de divulgarla o utilizarla indebidamente, salvo autorización expresa o mandato legal.

f) **Principio de prevención de conflictos de interés:** Los integrantes de la Cooperativa deberán evitar y, en su caso, declarar oportunamente cualquier situación que pueda generar conflicto entre sus intereses personales, familiares o de terceros y los intereses de la Cooperativa, actuando con imparcialidad y objetividad.

g) **Principio de prevención de la corrupción y el soborno:** Se prohíbe de manera expresa toda forma de corrupción, soborno o práctica indebida, debiendo los integrantes actuar con apego a los parámetros éticos, morales y demás establecidos en el presente instrumento y demás normativa vigente.

h) **Principio de compromiso institucional:** Los integrantes actuarán en función de los intereses de la Cooperativa, contribuyendo a su sostenibilidad, fortalecimiento patrimonial, financiero y reputacional.

i) **Principio de eficiencia y calidad:** Las actividades se ejecutarán con criterios de eficiencia, eficacia y mejora continua, orientadas a la prestación de servicios financieros responsables, oportunos y de calidad.

Adicionalmente todos los estamentos que conforman la Cooperativa Metrópolis deberán trabajar siempre con **Mística institucional** esto es Amor al trabajo y a la Cooperativa.

CAPITULO III

COMPROMISOS DE LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 9.- Compromiso de la entidad con la sociedad:
La Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., como parte de los principios universales del Cooperativismo cumple con el compromiso con la comunidad de la cual se origina y a la cual sirve. En consecuencia, aplicará los principios de Responsabilidad Social que se reflejarán en el Balance Social Cooperativo. La Cooperativa destinará dentro de su presupuesto anual recursos razonables para respetar y promover los derechos de las personas, el crecimiento de la sociedad y el cuidado del medio ambiente.
Es una institución comprometida con el desarrollo y el bienestar de sus socios y de la sociedad en general, que incorpora en sus relaciones con los distintos grupos con los que interactúa, prácticas basadas en principios éticos que generan y agregan valor.

El compromiso social desde siempre ha sido una parte fundamental del sentido de responsabilidad social de la Cooperativa que ha contribuido con la formación humana y ciudadana de muchas personas, a través de programas e iniciativas que buscan sembrar valores de responsabilidad, solidaridad y trabajo en equipo.

La Cooperativa participa activamente con la comunidad, apoyando diversas actividades relacionadas con el bienestar social promoviendo la no discriminación, la educación financiera y la inclusión social, buscando que esto sea un elemento de desarrollo para la vida de las personas.

Este compromiso está presente en la misión y visión de la Cooperativa, y es puesto en práctica por todos sus grupos de interés; quienes brindan un trato igualitario, transparente, oportuno y de calidad a todos los socios, sin excepción alguna.

ARTÍCULO 10.- Compromiso medioambiental:
Dentro de la filosofía de trabajo de la Cooperativa Metrópolis Ltda. la protección y cuidado medioambiental, es muy importante, todas las actividades son realizadas de manera sostenible y ambientalmente responsable, utilizando eficientemente los recursos: agua, luz, materias primas e insumos.

ARTÍCULO 11.- Cumplimiento de su objeto social y en relación con otras entidades del Sistema Financiero Nacional y en especial del Sistema Financiero Popular y Solidario al momento de competir en la oferta de sus servicios la Cooperativa deberá observar las siguientes obligaciones éticas:

1. Competir con otras instituciones del sistema financiero nacional utilizando medios idóneos y cumpliendo a cabalidad las leyes, reglamentos, disposiciones de los entes de control y normativa interna de la institución.
2. Mantener con las instituciones financieras una relación profesional, apegada a los valores institucionales y procurando cuidar la imagen institucional de la Cooperativa.

3. No efectuar comentarios que puedan afectar la imagen de otras instituciones financieras o contribuir a la divulgación de rumores sobre estas.
4. No intentar obtener información confidencial de las instituciones financieras a través de medios impropios o ilícitos.
5. Tratar a las demás instituciones del sistema financiero con el mismo respeto que la Cooperativa espera ser tratada.

ARTÍCULO 12.- Compromiso de cumplimiento normativo

La Cooperativa dentro de la consecución de sus objetivos estratégicos, el desarrollo del giro ordinario del negocio, sus procesos operativos internos, sus actividades de responsabilidad social, adquiere el compromiso del cumplimiento de las leyes y normativas del ordenamiento jurídico ecuatoriano y en especial las que compone y regulan al sistema financiero popular y solidario.

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

1. Cumplimiento de todas las normas que regulan su actividad.
2. Aplicar en caso de duda, la disposición que sea más beneficiosa para la mayoría de sus socios y clientes.
3. Cumplimiento de todas sus obligaciones patronales.
4. Cumplimiento de todas las obligaciones tributarias nacionales, provinciales y cantonales.
5. Alinear su normativa interna dentro de la jerarquía normativa nacional, prevaleciendo las normas Constitucionales.

CAPITULO IV

DEBERES, PROHIBICIONES Y OBLIGACIONES ÉTICAS.

ARTÍCULO 13.- Respecto a la Cooperativa: Todos los grupos de interés de la Cooperativa son responsables por la preservación del prestigio y buen nombre de la **Institución**, como un valor que pertenece a todos, valor que es compartido por el sólo hecho de pertenecer a la misma y participar del ideal común. **En consecuencia, deberá observar las siguientes obligaciones éticas**

1. **Transparencia**: Todo colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda. debe llevar a cabo todas sus actividades laborales de manera transparente, ello implica que dichos actos son accesibles al conocimiento de los socios dentro del marco del ordenamiento jurídico ecuatoriano.
2. **Neutralidad:** Todo colaborador o socios de la Cooperativa, debe actuar con absoluta imparcialidad política, económica o de cualquier otra índole en el desempeño de sus funciones, demostrando independencia con: vinculaciones, personas, partidos políticos o instituciones ajenas. Por tanto, queda prohibido de realizar actividades de proselitismo político en horas laborables o utilizando infraestructura, bienes o recursos de la institución, ya sea a favor o en contra de partidos, organizaciones políticas o candidaturas.
3. **Contratación y adquisición de bienes y servicios**: Los colaboradores o socios de la Cooperativa, que participen de los procesos de contrataciones y adquisiciones de bienes y servicios deberán observar las normas establecidas en la Ley, Reglamentos, Estatutos, Normas y resoluciones vigentes y el presente Código.

4. **Selección de personal**: Todo colaborador debe cumplir con todos los requisitos establecidos en la Ley para ser colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Metrópolis Ltda., las personas responsables de la selección y contratación de los colaboradores, deben efectuarlas con las capacidades que demuestran los aspirantes para el desempeño de su trabajo, sin ejercer sobre ellos ninguna discriminación de raza, religión, color, sexo, estado civil, o por cualquier impedimento que no guarde relación directa con la labor que vaya a realizarse y las competencias requeridas para tal fin.

ARTÍCULO 14.- 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 entregados 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 15.- Prohibiciones a los socios:
Son prohibiciones a los socios en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:
a. Discriminar a los 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; y
d. General pánico financiero en contra de la Cooperativa.

ARTÍCULO 16.- Deberes de los representantes y vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia:
Sin perjuicio de los deberes generales previstos en el presente Código, los representantes, así como los vocales principales y suplentes de los Consejos, deberán cumplir con los siguientes deberes específicos:

a) Actuar con imparcialidad, independencia y objetividad en el ejercicio de sus funciones, emitiendo criterios debidamente motivados y sustentados en fundamentos técnicos, profesionales y normativos, priorizando el interés institucional.
b) Observar, aplicar y promover en su conducta personal y funcional los principios, valores y disposiciones éticas establecidos en el presente Código, constituyéndose en ejemplo para los demás integrantes de la Cooperativa.
c) Velar por el estricto cumplimiento del Código de Ética, así como de las políticas institucionales y normativa aplicable, impulsando una cultura de integridad y transparencia.
d) Transparentar su gestión mediante la rendición de cuentas oportuna, veraz y completa, conforme a los mecanismos establecidos por la Cooperativa y la normativa vigente.
e) Declarar de manera oportuna cualquier situación de conflicto de interés, ya sea directo o indirecto, que pueda afectar la objetividad en el ejercicio de sus funciones, y abstenerse de intervenir en las decisiones correspondientes.

f) Abstenerse de utilizar su cargo, autoridad o influencia para obtener o procurar beneficios indebidos para sí o para terceros, o para causar perjuicio a la Cooperativa o a cualquier persona.
g) Ejercer sus funciones con responsabilidad, diligencia, iniciativa y puntualidad, demostrando compromiso con el adecuado desempeño institucional y el cumplimiento de sus obligaciones.
h) Fomentar un ambiente de trabajo respetuoso, colaborativo y motivador, reconociendo el mérito, el esfuerzo y la calidad en el desempeño de los colaboradores, fortaleciendo su sentido de pertenencia y compromiso.
i) Promover prácticas de buen gobierno, control interno y gestión ética, orientadas a la sostenibilidad, solvencia y reputación de la Cooperativa.
j) Mantener la debida reserva y confidencialidad respecto de la información a la que accedan en el ejercicio de sus funciones, evitando su uso indebido o divulgación no autorizada.
k) Participar de manera activa y responsable en las Asambleas, sesiones y actividades de la Cooperativa, contribuyendo al análisis diligente y a la toma de decisiones informadas.

ARTÍCULO 17.- 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) Atentar de palabra u obra en contra de Representantes, Directivos, Gerente, Colaboradores o socios;
d) Evitar ejercer presiones para alterar reportes e información financiera, tanto de manejo interno como de interés de las autoridades laborales, tributarias, financieras, etc.
e) Emitir criterios sin fundamento o carente de documentos de sustento;
f) Mocionar, apoyar o votar por mociones en temas que no son competencia de la Asamblea General;
g) No revelar u ocultar conflictos de intereses que pueda tener con la Cooperativa, sus directivos o Colaboradores;
h) Obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, socios, clientes o terceros a cambio de otorgar créditos en condiciones extralegales o favorecer en la suscripción de contratos con la Cooperativa; y
i) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley o a los intereses de la Cooperativa, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, o poner en riesgo su reputación y de la Cooperativa.

ARTÍCULO 18.- 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) Influir en la contratación de personal o celebración de contratos;
e) Atentar de palabra u obra en contra de Representantes, Directivos, Gerente, Colaboradores o socios;
f) Influir para que Gerencia asuma riesgos legales u operativos contrarios a la normativa vigente;
g) Obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, socios, clientes o terceros a cambio de otorgar créditos en condiciones extralegales o favorecer en la suscripción de contratos con la Cooperativa.
h) Buscar beneficios tales como capacitaciones, pasantías, eventos u otros similares nacionales o extranjeros no planificados por la Cooperativa; y
i) Acosar laboral o sexualmente a los Colaboradores de la Cooperativa.

ARTÍCULO 19.- Deberes de la Gerencia: Sin perjuicio de los deberes generales previstos en el presente Código, en la normativa aplicable y en el Estatuto de la Cooperativa, el Gerente deberá cumplir con los siguientes deberes específicos:

a) Garantizar la generación, integridad y suministro de información veraz, suficiente, oportuna y confiable respecto de la situación económica, financiera y posicionamiento de la Cooperativa, incluyendo la elaboración de estados financieros conforme a los principios contables establecidos por el ente de control.
b) Supervisar y fortalecer los sistemas de control interno, asegurando la adecuada interacción con los organismos de supervisión, auditoría interna y externa, y calificadoras de riesgo, facilitando los procesos de evaluación y control.
c) Promover, implementar y mantener un Sistema de Gestión Antisoborno eficaz, conforme a estándares aplicables, fomentando una cultura organizacional orientada a la ética, la transparencia y el cumplimiento normativo.
d) Establecer, implementar y supervisar políticas, procedimientos y controles adecuados para prevenir, detectar y mitigar riesgos de soborno, corrupción y otras conductas ilícitas, en concordancia con la normativa vigente.
e) Fomentar una cultura de cumplimiento y respeto al ordenamiento jurídico, en especial en materia penal, asegurando que las actuaciones de los integrantes de la Cooperativa se ajusten a la normativa vigente y a las políticas institucionales.
f) Establecer y garantizar el funcionamiento de canales internos de denuncia, promoviendo la comunicación de posibles irregularidades o conductas indebidas, y asegurando la confidencialidad, protección y no represalia a los denunciantes.
g) Evaluar de manera periódica, al menos una vez al año, la eficacia de los sistemas de cumplimiento y control, realizando las modificaciones necesarias ante cambios en el entorno, la estructura organizacional o las actividades de la Cooperativa.

h) Velar por el cumplimiento de las políticas y procedimientos en materia de prevención de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y otros delitos, asegurando su correcta implementación en toda la organización.
i) Imponer, dentro del ámbito de sus competencias, las medidas correctivas y disciplinarias correspondientes frente a incumplimientos de la normativa interna, especialmente en materia de prevención de lavado de activos, confidencialidad y ética institucional, conforme a las disposiciones emitidas por los órganos de gobierno.
j) Rendir cuentas de su gestión ante los órganos de gobierno, proporcionando información clara, completa y verificable sobre la administración y desempeño institucional.
k) Adoptar las medidas necesarias para salvaguardar la reputación, sostenibilidad y estabilidad financiera de la Cooperativa.

ARTÍCULO 20.- 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 Colaboradores;
b) Establecer relaciones sentimentales con directivos o Colaboradores de la Cooperativa;
c) Establecer relaciones contractuales con la Cooperativa directa o indirectamente diferentes a los de su función gerencial;
d) Influenciar en los resultados de los procesos electorales de representantes a la Asamblea General o vocales de los Consejos;
e) Ocultar información a los organismos directivos sobre los riesgos que pueda enfrentar la Cooperativa en base a los reportes proporcionados por las diferentes jefaturas de área de la Cooperativa y las propuestas para mitigarlos;
f) Atentar de palabra u obra en contra de Representantes, Directivos, Colaboradores o socios;
g) Acosar laboral o sexualmente a directivos o Colaboradores de la Cooperativa;
h) Obligar a que se realicen registros contables sin fundamento o pagos sin los respaldos respectivos;
i) Obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, socios, clientes o terceros a cambio de otorgar créditos en condiciones extralegales o favorecer en la suscripción de contratos con la Cooperativa;
j) Decidir contrataciones o transacciones por sobre los límites establecidos en la normativa vigente o de las autorizaciones emitidas por los organismos directivos; y,
k) Realizar o disponer pagos a Colaboradores de organismos de regulación y control para la obtención de resoluciones o pronunciamientos conforme a sus intereses.

ARTÍCULO 21.- Deberes de los Colaboradores: Son deberes generales de los colaboradores de la Cooperativa:

a) Desempeñar sus funciones con responsabilidad, diligencia y eficiencia, cumpliendo los plazos, horarios, compromisos adquiridos y estándares de productividad definidos por la Cooperativa en el contrato de trabajo y perfil de cargo, a fin de fortalecer la confianza institucional de socios, clientes y del público en general.

b) Mantener, dentro y fuera de la Cooperativa, una conducta ética, transparente y respetuosa, que no afecte la imagen, reputación o credibilidad institucional, observando en todo momento normas de moral, buenas costumbres y trato cordial.
c) Fomentar un ambiente laboral sano, seguro, inclusivo y libre de acoso, discriminación o cualquier forma de violencia, promoviendo relaciones basadas en el respeto, la cooperación y la consideración mutua, sin distinción de jerarquía o antigüedad.
d) Brindar a los socios y clientes un servicio de calidad, oportuno, profesional y personalizado, conforme a sus necesidades y características, en observancia de las políticas, manuales y lineamientos institucionales.
e) Comunicar de manera inmediata a la jefatura correspondiente cualquier hecho, riesgo o situación que pueda afectar a los socios, clientes, colaboradores o a la Cooperativa, incluyendo posibles conflictos de interés o irregularidades.
f) Cumplir con las normas y procedimientos de seguridad y salud en el trabajo, contribuyendo a la prevención de riesgos laborales y al bienestar integral de los colaboradores.
g) Proteger y cuidar los recursos, bienes y patrimonio de la Cooperativa, así como el medio ambiente y el entorno social, actuando con responsabilidad y sostenibilidad.
h) Actuar de manera proactiva en la identificación de oportunidades de mejora, proponiendo soluciones que contribuyan a optimizar la gestión institucional y reducir brechas entre la planificación y la ejecución.
i) Mantener una actitud constructiva, de aprendizaje continuo y compromiso con el desarrollo personal y organizacional.
j) Colaborar activamente con los demás integrantes de la Cooperativa en el cumplimiento de objetivos institucionales, evitando conductas obstructivas o contrarias al trabajo en equipo.
k) Respetar la estructura organizacional y los canales formales de comunicación, dirigiendo sus requerimientos y gestiones a las instancias competentes, a fin de garantizar eficiencia y orden en los procesos.
l) Promover y difundir, de manera responsable, los productos y servicios de la Cooperativa, brindando información clara, veraz y adecuada a las necesidades de los socios y clientes.
m) Actuar con lealtad institucional, evitando cualquier conducta que pueda generar perjuicio a la Cooperativa o a sus grupos de interés.
n) Observar y cumplir las políticas internas, manuales operativos y disposiciones emitidas por la Cooperativa, contribuyendo a su adecuada implementación.

ARTÍCULO 22.- Prohibiciones a los Colaboradores:
Son prohibiciones a los Colaboradores 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, parientes o socios;
b) Establecer relaciones sentimentales que creen conflicto de intereses, 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) Recibir cualquier tipo de regalo, beneficio o compensación de socios o clientes, por los servicios que presta la Cooperativa;

f) Realizar actos de acoso hacia directivos, gerencia, Colaboradores o socios de la Cooperativa;
g) Atentar de palabra u obra en contra de Representantes, Directivos, Gerente, Colaboradores o socios;
h) Requerir pagos o compensaciones a socios o clientes para cumplir con su trabajo; y,
i) Gestionar o presionar a compañeros para el otorgamiento de créditos en favor de familiares, directivos, Colaboradores o socios.

ARTÍCULO 23.- Deberes de los proveedores:
Los proveedores de la Cooperativa, sin perjuicio de las obligaciones contractuales y legales aplicables, deberán observar los siguientes deberes en el marco del presente Código de Ética:

a) Actuar con integridad, transparencia y buena fe en todas sus relaciones comerciales con la Cooperativa, manteniendo una conducta ética y una reputación acorde con los principios institucionales, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.
b) Cumplir de manera íntegra, oportuna y eficiente las obligaciones asumidas en los contratos suscritos con la Cooperativa, garantizando la calidad de los bienes o servicios prestados.
c) Observar y acatar las políticas, procedimientos y lineamientos internos de la Cooperativa relacionados con procesos de contratación, adquisiciones y gestión de proveedores.
d) Mantener absoluta reserva y confidencialidad respecto de la información a la que tengan acceso con ocasión de la relación contractual, absteniéndose de divulgarla o utilizarla para fines distintos a los autorizados, incluso después de finalizada la relación contractual.
e) Informar de manera oportuna a la Cooperativa sobre cualquier modificación relevante en su estructura jurídica o societaria, incluyendo cambios de representante legal, transferencia de acciones o cesión de derechos, dentro del término de siete días contados a partir del cambio.
f) Declarar, al inicio y durante la vigencia de la relación contractual, la existencia de posibles conflictos de interés, incluyendo vínculos comerciales, familiares o personales con representantes, miembros de órganos de gobierno, gerente o colaboradores de la Cooperativa, hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
g) Aceptar y facilitar los procesos de supervisión, control y monitoreo que la Cooperativa realice respecto del cumplimiento del presente Código de Ética, reconociendo que su inobservancia podrá constituir causal para la terminación de la relación contractual y la aplicación de las sanciones correspondientes.
h) Garantizar que su personal, especialmente aquel asignado a la ejecución de los servicios contratados conozca, observe y cumpla las disposiciones del presente Código de Ética, asumiendo responsabilidad por su conducta.
i) Abstenerse de incurrir en prácticas de corrupción, soborno, fraude o cualquier conducta ilícita o contraria a la ética en el desarrollo de sus actividades con la Cooperativa.

j) Comunicar de manera inmediata cualquier hecho o circunstancia que pueda afectar la correcta ejecución del contrato o los intereses de la Cooperativa.
k) Respetar los derechos de los trabajadores, las normas laborales, de seguridad y salud ocupacional, así como promover prácticas responsables con el medio ambiente y el entorno social.
l) Colaborar con la Cooperativa en la implementación de buenas prácticas de gobierno cooperativo, ética y cumplimiento, contribuyendo a la transparencia y sostenibilidad institucional.

ARTÍCULO 24.- Prohibiciones a las personas contratadas en servicios profesionales: Son prohibiciones a los proveedores de la Cooperativa en los temas éticos y de comportamiento los siguientes:

a) Incrementar injustificadamente los valores o términos de referencia de los contratos suscritos con la Cooperativa;
b) Solicitar el pago de honorarios por servicios prestados presentado facturas de terceras personas;
c) Ofrecer o entregar pagos, compensaciones o sobornos a directivos, gerente o Colaboradores, por los contratos que se celebren con la Cooperativa;
d) Inducir a actos de corrupción en la celebración de contratos a directivos, gerente o Colaboradores;
e) Agredir en forma física o verbal a Directivos, gerente o Colaboradores de la Cooperativa;
f) Alterar informes referentes a la prestación de servicios o contratos que tenga con la Cooperativa.
g) Evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación, se deberá reportar inmediatamente a la Gerencia General
h) 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;
i) Agredir en forma física o verbal a Directivos, gerente o Colaboradores de la Cooperativa;

ARTÍCULO 25.- Con los entes de control interno y externo: En el relacionamiento con los entes de control se guardarán las siguientes obligaciones éticas:

1. Se deberá colaborar en todo momento con los requerimientos de los entes de control, la información que se entregue deberá ser veraz y se debe evitar el ocultamiento de información
2. Procurar mantener una relación de apertura y confianza con los entes de control, a fin de facilitar la discusión de los asuntos inherentes a la Cooperativa, y mejorar los acuerdos que se lleguen a presentar.
3. Se atenderá con eficiencia los requerimientos y observaciones de los entes de control, colaborando en todo lo que sea necesario para el cumplimiento de su trabajo.
4. Todo trato, trámite o cualquier tipo de relación que mantenga la Cooperativa con dependencias o funcionarios gubernamentales, deberán llevarse a cabo en concordancia a las leyes de la materia.

5. Los colaboradores están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación interna que se realice con las debidas autorizaciones, esto es, investigaciones relacionadas con las faltas previstas en la Normativa que regula las actividades financieras de la Cooperativa, el presente Código, Reglamento interno de trabajo y demás cuerpos normativos en donde se tipificaré sanciones.
6. Las declaraciones falsas, temerarias o engañosas a auditores internos o representantes de la entidad, por parte de los colaboradores se la considera falta grave y es causa suficiente para el despido inmediato sin perjuicio de las acciones legales que puedan resultar de tales acciones de acuerdo a lo prescrito en el Reglamento Interno de trabajo.
7. Todo colaborador o funcionario que tenga conocimiento de actividades sospechosas relacionadas con revelación de información privilegiada, fraudes o intentos de fraude, sustracción de dinero o títulos en general, deberá reportarlo inmediatamente al departamento de Auditoría o a sus jefes inmediatos.

CAPITULO V

ÉTICA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS

ARTÍCULO 26.- Dentro del proceso de captación de recursos por lo menos se deberán considerar los siguientes lineamientos éticos:

a) La Cooperativa realizará la captación de recursos económicos con apego a los principios de legalidad, transparencia, responsabilidad y confianza, mediante la oferta de productos y servicios adecuados a las necesidades de los socios y clientes. Esta gestión se ejecutará conforme a la normativa vigente, así como manuales, procedimientos, instructivos y demás normativa interna creada para el efecto, garantizando una adecuada administración de la información, una gestión eficiente de reclamos y la clara asignación de responsabilidades. Basados en los siguientes preceptos:

i. **Cumplimiento:** La Cooperativa honrará los montos y tiempos establecidos en los documentos que se suscriben con los socios y clientes al momento de la captación de recursos.

ii. **Información fehaciente:** La Cooperativa informará con claridad y explicando razonablemente todas las condiciones de las captaciones a plazo, por lo que está prohibido realizar publicidad engañosa que pudiere inducir a error a los socios y clientes en la captación de sus recursos.

iii. **Competencia leal:** 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.

iv. **Respeto a la imagen corporativa:** 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.

v. **Custodio de recursos:** Es prohibido a los Colaboradores y directivos de la Cooperativa, recibir personalmente o disponer a otro empleado 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.

CAPITULO VI

DEL USO DE BIENES, IMAGEN Y MARCA

ARTÍCULO 27.- Del uso de bienes de la Cooperativa

Los integrantes de la Cooperativa son responsables del uso adecuado, racional y conforme a su finalidad de los bienes institucionales, debiendo actuar con diligencia, cuidado y sentido de pertenencia.

Se consideran bienes de la Cooperativa, sin carácter limitativo, las instalaciones, agencias, oficinas, mobiliario, equipos informáticos, software, sistemas, herramientas de trabajo, útiles de oficina y, en general, todos los activos muebles e inmuebles destinados al cumplimiento de sus fines institucionales.

En el ejercicio de sus funciones, los directivos y colaboradores deberán proteger, conservar y optimizar dichos bienes, evitando su uso indebido, desperdicio, deterioro, apropiación o destinación para fines personales o de terceros no autorizados. La administración de estos recursos deberá observar criterios de eficiencia, prudencia y responsabilidad, reconociendo que su adecuada gestión incide directamente en la sostenibilidad y reputación de la Cooperativa.

ARTÍCULO 28.- De la imagen institucional

La imagen institucional constituye un activo estratégico que refleja la identidad, valores y reputación de la Cooperativa frente a sus grupos de interés y al público en general. Esta comprende, entre otros elementos, el nombre, logotipo, colores, lema institucional, uniformes, credenciales y demás signos distintivos.

Los colaboradores deberán utilizar estos elementos con respeto, responsabilidad y únicamente en el ejercicio de sus funciones, quedando prohibido su uso en actividades ajenas a la Institución sin la debida autorización.

Asimismo, deberán abstenerse de realizar actos o difundir contenidos que puedan afectar, menoscabar o poner en riesgo la imagen, prestigio o credibilidad de la Cooperativa.

En particular, se prohíbe la publicación o difusión, a través de redes sociales u otros medios, de imágenes, videos o contenidos que, directa o indirectamente, comprometan la imagen institucional o generen percepciones negativas sobre la misma.

ARTÍCULO 29.- De la marca de la Cooperativa

La marca de la Cooperativa, integrada por su denominación, logotipo, colores, lema y demás elementos distintivos registrados ante la autoridad competente, es de propiedad exclusiva de la Institución y constituye un activo intangible de alto valor estratégico.

Ningún miembro de los grupos de interés podrá utilizar total o parcialmente la marca institucional para fines personales, comerciales o de terceros, sin autorización expresa de la autoridad competente. Su uso deberá ajustarse estrictamente a los lineamientos institucionales, garantizando coherencia, integridad y respeto a la identidad corporativa.
Todos los integrantes de la Cooperativa son responsables de preservar, proteger y fortalecer la marca institucional, evitando cualquier uso indebido que pueda afectar su posicionamiento, reputación o valor en el mercado.

ARTÍCULO 30.- Relaciones con las redes sociales. Los grupos de interés de la Cooperativa guardarán las siguientes normas de conducta en el uso de redes sociales

a. La participación de los grupos de interés de la Cooperativa, a través de redes sociales tales como Facebook, Instagram, Pag Web, entre otras, se hará a título estrictamente personal.
b. Ningún colaborador se encuentra autorizado para responder a comentarios, reclamos, preguntas, agradecimientos o ataques hechos por otros usuarios de la red en los perfiles que la Cooperativa tenga en las diferentes redes sociales.
c. El encargado de las redes sociales, es el único portavoz oficial de la Cooperativa en estos canales.
d. En caso de tener cuentas o sitios web personales y/o grupales, privados y/o públicos en cualquier red social, los colaboradores deben abstenerse de publicar contenidos textuales o gráficos que mencionen y comprometan la imagen y reputación de la Cooperativa.

CAPITULO VII

LINEAMIENTOS PARA EL USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN DENTRO Y FUERA DE LA ENTIDAD.

ARTÍCULO 31.- Los grupos de interés de la Cooperativa especialmente Directivos, y colaboradores se comprometen a cumplir con todas las regulaciones vigentes y con las medidas, normas de actuación, políticas y procedimientos establecidos por la Cooperativa a fin de garantizar la confidencialidad, seguridad y protección de la información y controlar el correcto flujo de información entre cada una de las áreas de la organización. Por tanto, deberán cumplir con los lineamientos éticos siguientes:

1. La Cooperativa en ningún caso podrá dar información de los depósitos, servicios o cualquier tipo de operaciones activas o pasivas a ninguna persona, solamente se proporcionará información al socio, deudor, titular, y demás beneficiarios que corresponda, a sus representantes legales o a quienes hayan otorgado un poder notariado, para la administración de los depósitos de ahorro o a plazo fijo, salvo en los casos en que soliciten información por intermedio de la autoridad competente.
2. Responsabilizarse por el adecuado manejo, conservación y custodia de la documentación e información que utilicen en el desempeño de sus funciones, aplicando para ello las políticas y normas de seguridad y protección de información definidas por la Cooperativa. En este sentido, deberán:

3. Asegurarse que la información confidencial se emita, copie, envíe, archive, almacene y deseche según los procedimientos establecidos para minimizar el riesgo que personas no autorizadas puedan tener acceso a dicha información.
4. Resguardar adecuadamente los documentos, actas, estudios, informes y archivos que contengan la información confidencial.
5. Poner especial cuidado en el envío de información confidencial a través del correo electrónico, a fin de evitar que personas que no deben tener acceso a dicha información sean copiadas involuntariamente.
6. No utilizar otros teléfonos, incluidos los móviles, para informar, acordar, dar o recibir cualquier tipo de instrucción u orden de ejecución de operaciones que deba ser realizada en teléfonos debidamente asignados para tal fin.
7. No comentar asuntos de carácter confidencial en reuniones sociales ni lugares públicos.
8. Compartir información confidencial con otras personas en la Cooperativa únicamente en caso de que dicha información sea necesaria para el cumplimiento de las funciones que les hayan sido asignadas y cuenten con autorización expresa.
9. En caso de que estén autorizados a compartir información confidencial, deberán aplicar el buen criterio para limitar la cantidad de información y el período por el cual será compartida, y divulgar la misma en función a la necesidad de conocimiento.
   Asimismo, se deberán cerciorar que el destinatario: conoce que la información es confidencial; ha sido instruido sobre las restricciones respecto a su posterior uso y revelación; y conoce los procedimientos, así como las responsabilidades adicionales a las que se obliga por tener acceso a dicha información.
10. En caso de que dispongan de información privilegiada sobre algún socio, estarán prohibidos de: realizar operaciones a título personal sobre la base de dicha información, y comunicar dicha información a terceros, salvo en el ejercicio normal de su trabajo.
11. No revelar a la Cooperativa, ni usar en el ejercicio de sus funciones, cualquier tipo de información confidencial o privilegiada de algún empleador anterior, a menos que dicha información ya sea pública a través de otros medios.
12. No adquirir, utilizar o conservar información de terceros cuyo origen sea ilícito o fraudulento.
13. Los grupos de interés de la Entidad financiera, se abstendrán de utilizar en beneficio propio, de forma directa o indirectamente, o por medio de terceros, la información privilegiada a la que hubieran accedido por su condición o por el ejercicio de sus funciones.
14. Los colaboradores de la Cooperativa están obligados a respetar el secreto profesional y garantizar la adecuada reserva de aquella documentación que se hayan calificado como tal. Esta prohibición no alcanza a la información de carácter público de la institución, ni a las labores de difusión que la institución realiza.
15. Los grupos de interés de la Cooperativa deberán abstenerse de expresar su opinión ante terceros respecto de pronunciamientos que deba emitir en asuntos que estuviera conociendo en el ejercicio de sus funciones.
16. En caso de terminación contractual, los derechos de propiedad intelectual sobre la información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación contractual seguirán perteneciendo a la Cooperativa.

17. Firmar el acuerdo de confidencialidad de la Información, según el formato definido por la Cooperativa.

CAPITULO VIII

POLÍTICAS ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

ARTÍCULO 32.- Generalidades:
El eje de las políticas de anticorrupción y antisoborno de la Cooperativa se sustenta en los principios y valores establecidos en la normativa legal vigente, en las resoluciones de los organismos de control, en el presente cuerpo normativo y en las demás disposiciones internas, manuales y procedimientos aplicables.
La observancia de dichos principios y valores es obligatoria y no admite discrecionalidad ni interpretaciones que pretendan justificar o conferir apariencia de legalidad a actos o situaciones respecto de los cuales exista duda razonable sobre su licitud o integridad.
El cumplimiento de estas disposiciones se extiende a todos los miembros de los grupos de interés, así como a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
La Cooperativa podrá desarrollar y actualizar normativa interna complementaria destinada a fortalecer, precisar y ampliar sus políticas de prevención de la corrupción y el soborno.
ARTÍCULO 33.- Políticas anticorrupción y antisoborno: La Cooperativa a través del grupo de interés en los que se encuentran: socios, clientes, funcionarios, gerente, proveedores, órganos de gobierno, dirección y control deberán observar las siguientes políticas en su actuar para la constitución:

a) Las personas que integran el grupo de interés tienen la obligación de ser referente en su actuar conforme los principios y valores éticos, morales de buena convivencia social y los establecidos por la Cooperativa.
b) Ninguna persona que integra el grupo de interés podrá directa o indirectamente participar en actos o contratos que conlleve obtener beneficio personal, familiar, comercial sea este económico, de influencia o de cualquier otro carácter.
c) Los miembros del grupo de interés están comprometidos con la prevención y control de riesgos de fraude, corrupción y sobornos para lo cual constantemente evaluarán en el ámbito de sus competencias los procesos para asegurar que las políticas internas adoptadas blinden a la Cooperativa de cualquier acto de corrupción.
d) Todo hecho detectado o denunciado que tenga algún tipo de relación con hechos de corrupción o soborno será documentado, investigado y analizado bajo las reglas de proporcionalidad del hecho y bajo las reglas el debido proceso, sin perjuicio de las acciones civiles, penales, administrativas que hubiere lugar.
e) Los representantes, vocales principales y suplentes de los Consejos de Administración y Vigilancia, Gerente, funcionarios no podrán recibir de parte de terceras personas regalos, donaciones o cualquier bien o beneficio por el trabajo que legalmente realicen.

f) Los proveedores de bienes y servicios, incluyendo asesores, auditor interno, auditor externo, calificadora de riesgos y demás personas que por motivos comerciales o normativos mantengan relación contractual con la institución no podrán recibir por sí o por terceras personas regalos, beneficios, donaciones por la realización de su trabajo o para cambiar criterios, informes, a favor de algún interesado. Tampoco podrán ofrecer regalos, donaciones o beneficios a directivos y funcionarios de la Institución para obtener contratos, informes con determinados criterios o cualquier otro aspecto en beneficio propio o de terceros interesados, incluyendo sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

g) Los órganos de gobierno, administración, control, gerente, jefes de área de la Cooperativa cumplirán sus funciones de conformidad con las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su Reglamento, su Estatuto, Reglamento Interno, con total independencia y respeto a las funciones del resto de estamentos, funcionarios y directivos, por tal motivo no podrán ejercer ningún tipo de presión a ningún funcionario, proveedor, socio o cualquier otro miembro del grupo de interés, para que realicen actos o suscriban contratos bajo coerción.

h) Los integrantes de la Cooperativa deberán prevenir y evitar cualquier actuación que implique el estar involucrados en actos de corrupción sean éstos dentro o fuera de la Cooperativa.

CAPÍTULO IX

CONFLICTOS DE INTERÉS

ARTÍCULO 34.- Definición: El conflicto de interés constituye la contraposición de los intereses de los socios, clientes, funcionarios, gerente, proveedores, órganos de gobierno, dirección y control, de carácter personal o de terceros, por sobre los intereses institucionales.

ARTICULO35.- Se considerarán conflictos de intereses los siguientes:

a) Actuar como intermediario en trámites o transacciones para beneficio personal o de un tercero, fuera de los parámetros de los principios y valores institucionales.

b) Cuando debido a las funciones y poder de decisión que ejerce dentro de la Institución, un directivo, administrador o funcionario tenga la opción de actuar, omitir o sugerir en beneficio propio, de un tercero ajeno o de su núcleo familiar, social y de negocios e inobserve sus obligaciones éticas, morales, legales, contractuales;

c) Influir y ejercer presión sobre las decisiones de enrolamiento y desvinculación de cualquier cargo en beneficio de su círculo familiar, social, comercial, o de cualquier otra índole;

d) Cualquier otro hecho o circunstancias que pueda influir al decisor de actuar conforme los principios y valores institucionales;

e) Interferir en las funciones normativamente establecidas de la Asamblea de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente, Auditor Interno, Auditor Externo.

Los grupos de interés, siendo éstos: socios, clientes, funcionarios, gerente, proveedores, órganos de gobierno, dirección y control están obligados a comunicar por escrito al Comité de Buen Gobierno, sobre posibles casos de conflictos de intereses y comportamientos no éticos sobre los cuales tuvieren conocimiento.

Los directivos, administradores y funcionarios de la Cooperativa evitarán que sus intereses personales se encuentren en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones encomendables.

Por otro lado, los directivos, administradores y trabajadores de la Cooperativa se encuentran prohibidos de obtener beneficios o ventajas indebidas para si o para terceras personas, mediante el uso de su cargo, influencia o apariencia de influencia.

Los trabajadores de la Cooperativa se abstendrán de patrocinar, asesorar, asistir o representar, directa o indirectamente, a cualquier persona en cualquier materia o asunto que éstos demanden o requieran ante órganos administrativos, arbitrales o judiciales de casos o asuntos específicos en los que el trabajador haya tenido decisión, opinión o participación directa, hasta un año después de su renuncia, cese, resolución contractual, destitución o despido, excepto en los casos que sean requeridos judicialmente.

ARTÍCULO 35.- Reglas generales referentes al conflicto de intereses

Cuando se presentan conflictos de intereses los Directivos y funcionarios deberán abstenerse de:

a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a las resoluciones emitidas por los organismos de control, normativa interna, los reglamentos de la Cooperativa, que perjudiquen el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.
b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimiento de amistad o enemistad.
c) Obtener beneficios personales de terceros, proveedores, contratistas y clientes, relacionados con los productos o servicios que presta la Cooperativa, abusando de la posición que desempeña dentro de la Institución y otorgar beneficios personales a terceros relacionados.
d) Realizar en nombre propio operaciones con clientes de la Cooperativa que corresponden a actividades o negocios habituales de este último (por ejemplo: préstamos, etc.). Tampoco podrán tomar dinero prestado de los clientes de la Cooperativa, ni prestarles a los mismos en nombre propio.
e) Realizar tareas, trabajos o prestar servicios, a favor o en beneficio de empresas competidoras o que puedan llegar a serlo de la Cooperativa.

f) Participar en cualquier actividad que origine conflicto de intereses personales, influyendo en la imparcialidad de su desempeño. Se entiende por intereses personales toda ventaja a favor o beneficio de los propios socios, clientes, funcionarios, gerente, auditor interno, auditor externo, proveedores, representantes, vocales principales y suplentes del Consejo de Administración, vocales principales y suplentes del Consejo de Vigilancia y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

g) Aceptar directa o indirectamente de parte de un socio, cliente, posible cliente, proveedores por sí o por medio de terceras personas, valores como: obsequios, préstamos, agasajos, promesas de empleo a futuro, etc. Que pudiera crear la apariencia de que el otorgante está recibiendo o recibirá un trato preferencial por parte del Directivo o Colaborador de la Cooperativa.

h) En el caso de que se presente una situación en la cual los intereses de los Directivos o funcionarios se enfrenten con los intereses de la Cooperativa de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión a tomarse, deberá analizarse la misma con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por la Cooperativa e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

i) Se prohíbe la contratación de cónyuges y parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo grado de afinidad de personas que conformen el grupo de interés, para evitar conflicto de interés dentro de la Institución.

j) Se prohíben comentarios. imágenes o cualquier otra forma de alterar el desenvolvimiento normal y ético de la Cooperativa, a través de las redes sociales que afecten el buen nombre, de la Institución, sus directivos, Gerente, funcionarios y socios.

k) Evaluar y aprobar créditos a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el primero grado de afinidad o segundo de consanguinidad; compañías en las que posea acciones o participaciones; y, compañías de las cuales sea director, asesor o tenga injerencia administrativa.

l) Manejar relaciones de crédito o pasar información a Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.

ARTÍCULO 36.- Del conocimiento y resolución de casos referentes a conflicto de intereses: La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es el órgano encargado de conocer, tramitar y resolver sobre aquellos casos de conflictos de intereses denunciados.

Los órganos directivos, de control, gerente, jefes de área, auditor interno y externo están obligados a comunicar a su inmediato superior, recursos humanos, gerente sobre relaciones directas o indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.

ARTÍCULO 37.- Es política de la entidad, la eliminación y superación de todo conflicto de interés que pueda tener lugar en desarrollo de las actividades financieras y de responsabilidad

social. Todo colaborador con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a un conflicto de interés. De llegar a presentarse éste, se observarán los mecanismos previstos en el presente cuerpo normativo.

ARTÍCULO 38.- Para solucionar situaciones de conflicto de interés, no resueltas con el cumplimiento de las políticas prescritas en el Art. 33 del presente reglamento, los vocales de los consejos, gerente, colaboradores deberán informar la situación que se presenta por escrito; en el caso de los vocales de los consejos a su respectivo presidente, en el caso de los colaboradores a su superior jerárquico; a efectos de que ellos defina sobre el particular adoptando las medidas tendientes a dirimir dicho conflicto.

ARTÍCULO 39.- Los colaboradores que se encuentren frente a un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben informarlo oportunamente a la entidad, incluyendo relaciones familiares o personales.

ARTÍCULO 40.- Solución de conflictos de interés entre Vocal y la Cooperativa: Cuando un Vocal de cualquiera de los dos consejos esté en una situación que le implique conflicto de intereses frente a la Cooperativa, deberá solicitar que se convoque a una sesión de su respectivo Consejo para exponer el caso y suministrar al cuerpo colegiado toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. Cuando se resuelva sobre el caso expuesto el vocal se abstendrá de emitir su voto. En todo caso, la autorización del Consejo sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Cooperativa y no viole la normativa jurídica vigente.

ARTÍCULO 41.- Prevalencia del interés social en un conflicto de interés: Los vocales de los consejos, gerente, colaboradores de la Cooperativa, en desarrollo de su deber de colaboración para el logro de la misión y visión de la Cooperativa, estarán obligados a actuar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés con la Institución deberán actuar dando prelación a los intereses que beneficien a la Entidad, antes que a sus propios intereses.

ARTÍCULO 42.- Conflicto de Interés entre La Cooperativa y sus socios como usuarios de servicios Financieros: La Cooperativa deberá administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses y los de los socios, así como los conflictos que surjan entre los intereses de dos o más socios, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el interés de los usuario de los servicios financieros, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto

ARTÍCULO 43.- Si los vocales de los consejos de Administración o Vigilancia, Gerente General o los colaboradores, incurrieren en conflicto de intereses y estos no sean revelados, de acuerdo a las normas precedentes, cualquier persona que tenga conocimiento de este hecho, podrá denunciar ante la Comisión Especial de resolución de conflictos para que inicie el proceso previsto en el reglamento interno con el fin de determinar los hechos y de ser el caso imponer las sanciones pertinentes.

CAPITULO X.

DEL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 44.- Información de la Cooperativa

La información generada, administrada o resguardada por la Cooperativa constituye un activo estratégico y será gestionada bajo criterios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y responsabilidad. Para su adecuada protección, se clasifica en información de acceso público y en información reservada, conforme a lo dispuesto en la normativa legal vigente, en especial el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás disposiciones aplicables en materia de sigilo y reserva.

Los miembros de los órganos de gobierno, dirección y control, así como el gerente, colaboradores, proveedores y cualquier persona que, debido a sus funciones, tenga acceso a información institucional, serán responsables de su uso adecuado, custodia y protección, debiendo garantizar su manejo conforme a la ley y a las políticas internas, evitando su uso indebido, divulgación no autorizada, alteración o destrucción.

ARTÍCULO 45.- Información de acceso público

La Cooperativa garantizará el acceso a información institucional de carácter público, asegurando que esta sea clara, veraz, actualizada y disponible a través de sus canales oficiales, tanto físicos como electrónicos, incluyendo su página web institucional.

La difusión de esta información tiene como finalidad fortalecer la transparencia, la confianza y el derecho de los socios y del público en general a estar informados, sin perjuicio de los límites establecidos por la normativa sobre información reservada. La Cooperativa adoptará las medidas necesarias para asegurar que la información publicada sea consistente, oportuna y conforme a la realidad institucional.

ARTÍCULO 46.- Información reservada

Se considera información reservada aquella protegida por el deber de sigilo y reserva financiera conforme las disposiciones legales vigentes, cuya divulgación no autorizada puede afectar los intereses de la Cooperativa, sus socios, clientes o terceros.

Queda estrictamente prohibido a cualquier miembro de los grupos de interés divulgar, compartir, reproducir o utilizar información reservada para fines distintos a los inherentes a sus funciones. Esta obligación de confidencialidad subsistirá incluso después de finalizada la relación con la Cooperativa.

La información reservada únicamente podrá ser revelada cuando exista requerimiento expreso de autoridad competente o en los casos previstos por la ley, observando los procedimientos establecidos para su entrega.

ARTÍCULO 47.- Del acceso y entrega de información

El acceso, requerimiento y entrega de información institucional deberá realizarse conforme a los canales formales y jerárquicos establecidos, garantizando la trazabilidad, control y seguridad de la información.

La información entre áreas internas y auditores se gestionará mediante medios formales institucionales. tales como correo electrónico corporativo o memorandos dirigidos a los responsables de cada área. Los órganos de gobierno recibirán la información institucional a través de la Gerencia, quien será responsable de su consolidación y presentación.
Las solicitudes de información por parte de auditores externos, calificadoras de riesgo, proveedores, asesores u otros terceros deberán formalizarse mediante comunicación escrita dirigida a la Gerencia, quien evaluará su procedencia conforme a la normativa aplicable.
Por su parte, los socios y el público en general podrán acceder a la información de carácter público mediante solicitud formal, sin perjuicio de los mecanismos de acceso directo habilitados por la Cooperativa. En todos los casos, se deberá garantizar el cumplimiento de las disposiciones sobre confidencialidad, protección de datos y sigilo financiero.

ARTÍCULO 48.- Manejo de la información

Los directivos y funcionarios deberán cumplir con las políticas de seguridad de la información establecidas por el organismo de control y por la Institución, en tal virtud deberán observar las siguientes políticas:

a) No podrán enviar información de la Cooperativa a correos personales o a través de ellos; mediante pendrives o cualquier otro dispositivo que en caso de extraviarse ponga en riesgo la información de los socios y de la Institución en general.
b) En la medida de lo posible y cuando el marco legal lo permita, los funcionarios deberán cerciorarse de que los socios ha satisfacción la información requerida.
c) Está totalmente prohibida 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.
d) 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.
e) Ningún Directivo o Colaborador podrá divulgar información interna acerca de los empleados, proveedores, planes de negocio, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la Institución.
f) Se considerará falta grave el uso arbitrario de información privilegiada. En consecuencia, los Directivos y funcionarios se atendrán a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo o en el Estatuto Social de la Institución, según el caso, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales contempladas en la Ley.
g) Se deberán abstener de realizar acciones que puedan influir, manipular o engañar a cualquier de fiscalización que se efectúe en la institución.
h) De conformidad con las normas de Sigilo Bancario que recoge la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero, no se podrá revelar la información de los socios o clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los funcionarios

estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios o clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizada.

i) La Cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales, de crédito y garantías de un Directivo o Colaborador. Los expedientes no serán revelados fuera de la Institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, o cuando lo disponga la autoridad judicial competente. La obligación de cumplir con las normas de sigilo y reserva bancaria y el compromiso de confidencialidad se entenderá sin perjuicio de acceso público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

CAPITULO XI.
PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

ARTÍCULO 49.- De la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos
La Cooperativa adoptará, implementará y fortalecerá de manera permanente un sistema integral de prevención, detección y control del lavado de activos y del financiamiento de delitos, incluido el terrorismo, en estricto cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria vigente, así como de las disposiciones emitidas por los organismos de control.

En este sentido, la Institución brindará colaboración oportuna, transparente y eficaz a las autoridades judiciales y administrativas competentes, atendiendo los requerimientos de información dentro de los límites legales aplicables y garantizando el respeto al sigilo financiero.

La administración reconoce que los directivos, gerente y colaboradores constituyen la primera línea de defensa en la prevención de estos riesgos, por lo que fomentará una cultura institucional de cumplimiento basada en la ética, la diligencia y la responsabilidad. Para tal efecto, se garantizará la capacitación continua, especializada y obligatoria, orientada a la identificación, mitigación y reporte de operaciones inusuales o sospechosas.

Todos los integrantes de la Cooperativa, sin excepción, deberán conocer, comprender y aplicar las políticas, manuales y procedimientos en materia de prevención de lavado de activos, en especial aquellos relacionados con el principio de debida diligencia y "Conocimiento del Socio, Cliente, Empleado, Proveedor y Mercado", asegurando su correcta implementación en el ejercicio de sus funciones.

La Unidad de Cumplimiento será responsable de diseñar, ejecutar y evaluar programas de capacitación institucional, así como de velar por la actualización permanente del marco normativo interno en esta materia.

ARTÍCULO 50.- Políticas institucionales de prevención
La Cooperativa podrá excluir a los socios o clientes por las siguientes causas:

Los integrantes de la Cooperativa están obligados a cumplir estrictamente con la normativa legal vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, así como con las políticas internas establecidas por la Institución.

En particular, deberán aplicar de manera obligatoria los principios y procedimientos de debida diligencia, tales como: "Conozca a su Socio o Cliente", "Conozca a su Empleado", "Conozca a su Proveedor", "Conozca a su Corresponsal" y "Conozca a su Mercado", dejando constancia documentada de su cumplimiento y asegurando su actualización periódica.

Es obligación de todo directivo, gerente o colaborador reportar de manera inmediata, oportuna y confidencial al Oficial de Cumplimiento cualquier operación, transacción o conducta que, por su naturaleza, cuantía, frecuencia o características, se aparte del perfil económico del cliente o no cuente con una justificación razonable.

Asimismo, la Cooperativa evitará establecer o mantener relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que no proporcionen información suficiente, presenten inconsistencias relevantes o mantengan una reputación cuestionable en el mercado.

ARTÍCULO 51.- Obligaciones éticas en materia de prevención de lavado de activos

A fin de promover la aplicación de reglas de conducta y normas éticas para evitar que la Cooperativa sea utilizada voluntaria o involuntariamente como medio de instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o, que siendo de origen licito puedan utilizarse para el financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo, se establecen como obligaciones éticas las siguientes:

a) **Recepción del dinero:** Los funcionarios de la Cooperativa deberán abstenerse de realizar cualquier tipo de transacción financiera en especial a recibir depósitos a la vista o inversiones, cuando tengan conocimiento o indicios de que aquellos, podrían provenir de actos ilícitos, debiendo poner en conocimiento de las instancias respectivas dicho particular.
b) **Informes de control de prevención de lavado de activos:** Es prohibido disponer o influenciar a que se cambien los textos de los informes relacionados con temas de prevención de lavado de activos, sin embargo, es derecho de las personas a que dichos informes, se detallen los criterios de quienes estimen que los mismos contienen errores.
c) **Prohibición a recibir depósitos o bienes:** 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 dependencias de la Cooperativa, fuera de los procedimientos propios de la intermediación financiera.
d) **Transacciones de cobro de cheques o transferencias:** Es prohibido realizar el cambio de cheques, igualmente realizar cobros de cheques en cuentas y realizar transferencias inmediatas a países considerados paraísos fiscales o de riesgo.

e) **Financiamiento de actividades no éticas:** Es prohibido a la Cooperativa financiar actividades que atenten contra el medio ambiente o que difundan el consumo de bebidas alcohólicas o sustancias psicotrópicas, el de centros de diversión nocturna, u otros de similar naturaleza.

f) **Inversiones personales:** Los integrantes de la Cooperativa tienen la libertad de hacer inversiones siempre que observen un riguroso cumplimiento de las leyes, políticas y procedimientos pertinentes. Sin embargo, deberán abstenerse de usar para su beneficio personal o de su familia la información que tenga debido a su cargo y cualquier otra perteneciente a otra gestión o proceso.

g) **Préstamos personales:** Para la Cooperativa, se consideran conductas inapropiadas de sus integrantes, el otorgamiento habitual de préstamos personales a terceros, involucramiento en negocios ilícitos o degradantes, la adicción incontrolada a los juegos de azar y la sobre explosión crediticia.

ARTÍCULO 52.- Del control interno

Todas las sospechas de actos incorrectos deben reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos por la Cooperativa, y debe colaborarse con las eventuales investigaciones de la Cooperativa e investigaciones de las autoridades competentes, contestando sus requerimientos con la totalidad de los hechos, en cumplimiento del deber legal que compete a todo ciudadano.

La Unidad de Cumplimiento será la encargada de hacer seguimiento, control, y verificación del incumplimiento de las normas y de las disposiciones de este capítulo, así como cualquier intento o actuación de un Directivo o Colaborador de la Cooperativa de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, abusando de su posición, y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Cooperativa. Los actos incorrectos pueden involucrar a los clientes, proveedores, competidores, funcionarios, ex funcionarios y Directivos.

El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes internas, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea el caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales, y cuando sea posible, reteniendo su valor de la remuneración y beneficios a su favor.

La Cooperativa apoyará a las autoridades y entes de control en su lucha contra los actos ilegales. Respecto de las empresas que prestan servicios a la Cooperativa, o sus proveedores, el colaborador que tenga el contacto con los mismos es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conductas de su personal que contraríen este código, y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para el efecto.

ARTÍCULO 53.- Seguimiento, monitoreo y señales de alerta

El seguimiento a la conducta y comportamiento de directivos y funcionarios en el desempeño de sus funciones y la observancia de cambios en su conducta, en su estilo de vida, así como en toda

actividad que les resulte sospechosa (por ejemplo: en caso de sospecha de transacciones comerciales con información privilegiada, fraude, malversación de fondos y lavado de dinero) lo debe hacer el jefe Inmediato con el apoyo del área de Auditoría Interna, Talento Humano y la Unidad de Cumplimiento.

Dicho seguimiento estará encaminado a la revisión de sus cuentas, para verificar que su nivel de vida concuerde con el nivel de ingresos que percibe en la institución. Se tendrá en cuenta además las siguientes señales de alerta.

a) Que el empleado impida que otros compañeros de trabajo atiendan a determinados clientes.
b) Si el empleado con frecuencia permanece en la oficina más allá de la hora de cierre o concurren a ella fuera del horario laboral habitual.
c) Si el empleado se encuentra renuente a disfrutar de sus vacaciones.
d) Si el empleado es renuente a aceptar cambios de su actividad o promociones que impliquen no continuar ejecutando las mismas actividades.
e) Si existiesen ausencias del lugar de trabajo frecuentes e injustificadas.
f) Si los empleados a menudo descuadran en caja con explicaciones insuficientes o inadecuadas.

Estas señales de alerta involucran no solamente al funcionario, sino también a la Institución por la amenaza que recae sobre la entidad, la manera de evitar es:

a) Rechazar y reportar al jefe Inmediato o al Oficial de Cumplimiento sobre cualquier intento de soborno a cambio de servicios que no se prestan regularmente o inclusive aquellos que son normales y de todas aquellas actividades que se consideren dudosas, inusuales, sospechosas o anormales.
b) Evitar casos en los que individualmente o de común acuerdo los funcionarios de la entidad aceptan comisión por ocultar depósitos de grandes sumas de dinero, sin llenar los formularios de transacciones establecidas para el efecto y evitan el reporte de reportes inusuales e injustificadas.
c) Realizar rotaciones de empelados, de esta manera se reasigna la cartera y el portafolio de socios y clientes para que sean manejados por otros empleados, y;
d) Preparación de back up para que todos los funcionarios puedan tomar sus vacaciones anuales dentro del periodo que les corresponda.

ARTÍCULO 54.- Responsabilidades para Directivos y funcionarios

Los directivos, gerente y colaboradores deberán actuar con plena conciencia de los riesgos legales, reputacionales y operativos que implica el lavado de activos y el financiamiento de delitos, así como de las responsabilidades civiles, administrativas y penales derivadas de su incumplimiento.

La observancia de las disposiciones contenidas en este Código y demás normativa interna y legal vigente es obligatoria y su incumplimiento dará lugar a las sanciones correspondientes, sin perjuicio de las acciones legales a que hubiere lugar.

En todo aquello que no se encuentre expresamente previsto en el presente Código, se estará a lo dispuesto en la normativa legal vigente, reglamentos internos y disposiciones emitidas por los organismos de control competentes.

CAPÍTULO XII

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

ARTÍCULO 55.- Principios de equidad, inclusión y no discriminación
La Cooperativa promoverá un entorno institucional basado en la equidad, la inclusión, el respeto y la dignidad de todas las personas, garantizando la igualdad de oportunidades y el trato justo para sus directivos, colaboradores, socios, clientes y demás partes interesadas, sin distinción de género, orientación sexual, identidad de género, edad, etnia, condición socioeconómica, discapacidad, religión, ideología o cualquier otra condición.

En este sentido, se prohíbe de manera expresa toda forma de discriminación, violencia de género, acoso, hostigamiento o conducta que atente contra la integridad física, psicológica o moral de las personas. La Cooperativa adoptará medidas de prevención, sensibilización y actuación oportuna frente a este tipo de conductas, fomentando una cultura organizacional segura, inclusiva y libre de violencia.
Asimismo, garantizará que sus procesos internos, relaciones laborales, comerciales y de prestación de servicios se desarrollen bajo criterios de igualdad, imparcialidad y respeto, promoviendo la participación equitativa y el desarrollo integral de todas las personas vinculadas a la institución.
El incumplimiento de estos principios será considerado una falta grave y será sancionado conforme a lo establezca este código y demás normativa aplicable.

ARTÍCULO 56.- Principios de equidad, inclusión y no discriminación para socios y clientes
La Cooperativa garantizará a sus socios y clientes un trato equitativo, digno e inclusivo, sin discriminación de ninguna naturaleza. Los productos y servicios serán ofrecidos bajo condiciones de igualdad, transparencia y accesibilidad, promoviendo la inclusión financiera y el respeto a la diversidad. Se prohíbe cualquier práctica que implique exclusión, trato desigual o vulneración de derechos, debiendo la Cooperativa adoptar medidas para prevenir, atender y sancionar actos de discriminación o violencia en la atención y relación con socios y clientes.

ARTÍCULO 57.- Principios de equidad, inclusión y no discriminación para órganos de gobierno, dirección, control y gerencia
Los órganos de gobiernos, dirección, control y gerencia de la Cooperativa deberán ejercer sus funciones con apego a los principios de equidad, inclusión, respeto y no discriminación, garantizando que sus decisiones, políticas y actuaciones promuevan la igualdad de oportunidades y el trato justo para todos los grupos de interés. En el ejercicio de sus competencias, deberán prevenir, detectar y sancionar cualquier forma de violencia de género, acoso o discriminación, asegurando la implementación de mecanismos institucionales efectivos para su erradicación.

Asimismo, deberán promover una cultura organizacional inclusiva, transparente y ética, alineada con los valores y normativa vigente.

ARTÍCULO 58.- Principios de equidad, inclusión y no discriminación para colaboradores
Los colaboradores deberán desempeñar sus funciones en un ambiente de respeto, tolerancia e igualdad, absteniéndose de incurrir en cualquier conducta de discriminación, acoso, hostigamiento o violencia de género. La Cooperativa garantizará condiciones laborales justas, seguras e inclusivas, promoviendo la igualdad de oportunidades en el acceso, permanencia y desarrollo profesional. Los colaboradores tendrán la obligación de contribuir activamente a la construcción de un entorno libre de violencia, respetando la diversidad y denunciando cualquier conducta contraria a estos principios.

ARTÍCULO 59.- Principios de equidad, inclusión y no discriminación para proveedores
La relación con proveedores se desarrollará bajo criterios de igualdad, objetividad y transparencia, garantizando procesos de selección y contratación libres de discriminación. La Cooperativa exigirá a sus proveedores el respeto a los derechos humanos, la no discriminación y la erradicación de cualquier forma de violencia de género, así como el cumplimiento de la normativa legal vigente. Asimismo, promoverá relaciones comerciales inclusivas y responsables, evitando prácticas que generen exclusión o trato desigual, y priorizando proveedores que compartan estos principios éticos.

CAPITULO XIII
COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ARTÍCULO 60.- Aspectos generales
La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es el órgano encargado de recibir, investigar, preparar el expediente y resolver, en primera instancia y observando el derecho al debido proceso, 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 socios; así como, los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de las entidades.

ARTÍCULO 61.- Ámbito de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos
La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será responsable de conocer y dirigir los procedimientos relacionados con denuncias, reclamos y otros conflictos relacionados con la entidad. Procurará de manera preliminar resolver los conflictos de forma amigable.
La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es un órgano sancionador o sustanciador de procesos sancionatorios en cuanto refieran a violaciones al Código de Ética.

ARTÍCULO 62.- Procedimiento
Las denuncias o reclamos se presentarán, en primera instancia, ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, la cual tendrá un término máximo de 15 días para emitir su resolución, una vez receptada la denuncia, reclamo u otros conflictos. En caso de que la Comisión no emita su resolución en el término previsto, los afectados podrán comunicar del particular a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para que ésta disponga a la Comisión que

emita su resolución en el término máximo de 5 días a partir de receptada la notificación de la Superintendencia.

Los socios, representantes o vocales de los consejos que se consideren afectados deberán agotar obligatoriamente este mecanismo interno antes de acudir a otras instancias, en cumplimiento del mecanismo de resolución interna de conflicto.

Si el conflicto no se resuelve mediante este mecanismo, las partes podrán recurrir a métodos alternativos de solución de controversias.
La resolución emitida por la Comisión, así como el acta de imposibilidad de acuerdo, serán requisitos indispensables para la presentación de denuncias formales ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, conforme a la normativa vigente.
Las sanciones de exclusión que no logren resolverse a través de un método alternativo de solución de controversias podrán ser apeladas ante la Superintendencia dentro del término de cinco días contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de suscripción del acta de imposibilidad de acuerdo.
Todas las instancias contempladas en este artículo deberán ser cumplidas y justificadas de manera documentada, previo a la presentación de denuncias ante el Organismo de Control.

ARTÍCULO 63.- Consideraciones especiales

La administración de la entidad en el marco de sus funciones y atribuciones, podrá aplicar medidas disciplinarias y administrativas al personal de conformidad con el reglamento interno de trabajo y la normativa laboral vigente. Estas acciones no estarán sujetas a revisión ni evaluación por parte de la Comisión de Resolución de Conflictos.
En ningún caso la Comisión Especial de Resolución de Conflictos podrá asumir funciones o decisiones que correspondan a la Asamblea o Junta General, consejos, gerencia, ni interferir en sus competencias.
Las resoluciones emitidas por la Comisión deberán ser puestas en conocimiento del Comité de Buen Gobierno Cooperativo, con el fin de identificar posibles deficiencias en los procesos institucionales y proponer acciones de mejora continua.
La implementación de estos mecanismos internos no limita el derecho de las personas a acceder a los mecanismos constitucionales y legales de protección de derechos, cuando corresponda.

ARTÍCULO 64.- Resoluciones

Las resoluciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos se adoptarán por mayoría absoluta de sus integrantes.
Toda resolución deberá constar por escrito de manera formal, debidamente firmada por los miembros de la Comisión que participaron en la deliberación y decisión del caso.
La resolución, en el formato establecido previamente por la entidad, deberá contener, al menos lo siguiente:

a) Identificación del caso;
b) Resumen de los hechos y argumentos de las partes;
c) Análisis realizado por la comisión; y
d) Decisión adoptada con su respectiva motivación.

Las resoluciones de la Comisión serán de cumplimiento obligatorio para las partes involucradas, salvo en los casos en los que se opte por recurrir a mecanismos alternativos de solución de controversias o a las instancias externas previstas en la normativa vigente.
En caso de incumplimiento injustificado de una de las partes, la Comisión deberá dejar constancia de ello y remitir la documentación correspondiente al Comité de Buen Gobierno Cooperativo y al Consejo de Administración, para que se adopten las medidas correctivas que correspondan.

ARTÍCULO 65.- Notificación de las Resoluciones
Las resoluciones deberán ser notificadas a las partes involucradas por el secretario de la Comisión, a través de cualquier medio electrónico o físico, dentro del término de tres (3) días posteriores a su adopción, dejando constancia de su recepción.

ARTÍCULO 66.- De las impugnaciones
Las decisiones adoptadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos serán apelables ante la Asamblea o Junta General. Si luego de resuelta la apelación en la Asamblea o Junta General, persiste el conflicto, el denunciante o reclamante se obliga a acudir a uno de los métodos alternativos de solución de conflictos.
Todas las instancias referidas en este artículo deberán ser agotadas obligatoriamente y justificadas de manera documentada, previo a la presentación de denuncias ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

CAPITULO XIV
DE LAS INFRACCIONES, SANCIONES Y PROCEDIMIENTO

ARTÍCULO 67.- Infracciones
La inobservancia a las disposiciones establecidas en la normativa legal vigente, normativa interna de la Cooperativa y el presente instrumento, por parte de los integrantes del grupo de interés, constituye infracciones que deben ser conocidas y sancionadas por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, sin perjuicio de que por la gravedad de la infracción se inicien las acciones civiles, penales, laborales y administrativas que correspondan.

La gravedad de la infracción depende del daño a los derechos legítimos de la Cooperativa y de sus integrantes. Clasificación y tipificación de infracciones

Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, atendiendo a la naturaleza de la conducta, el grado de intencionalidad o negligencia, la reiteración, el nivel jerárquico del infractor, el perjuicio causado y el riesgo legal, reputacional o financiero para la Cooperativa.

ARTÍCULO 68.- Infracciones leves: Constituyen infracciones leves aquellas conductas que implican incumplimientos formales o desviaciones menores de las normas internas, sin generar un daño significativo, ni comprometer de manera directa la estabilidad, seguridad o reputación institucional. Se consideran infracciones leves, entre otras:

a) El uso inadecuado o no autorizado de herramientas institucionales (correo electrónico, sistemas informáticos, canales de comunicación interna) sin causar perjuicio relevante.
b) La inobservancia ocasional de políticas, manuales o procedimientos internos, siempre que no genere riesgos materiales o afectación a terceros.
c) La generación, difusión o reproducción de rumores, comentarios inexactos o información no verificada que afecte el clima organizacional, sin trascendencia externa.
d) La emisión de comentarios inapropiados, despectivos o poco profesionales dentro del entorno laboral, que no constituyan acoso o discriminación.
e) La publicación en redes sociales de contenido que, sin ser gravemente lesivo, resulte inconveniente o poco alineado con la imagen institucional.
f) La falta de diligencia en el manejo de información no crítica, sin vulnerar el sigilo o la reserva legal.
g) El incumplimiento de disposiciones operativas relacionadas con horarios, permanencia o disciplina interna, sin afectar el servicio o control institucional.
h) La falta de actualización oportuna de información personal o laboral requerida por la Cooperativa.

ARTÍCULO 69.- Infracciones graves:
Constituyen infracciones graves aquellas conductas que vulneran de manera relevante los principios éticos, comprometen la confianza institucional, afectan la imagen de la Cooperativa o generan riesgos operativos, legales o reputacionales. Se consideran infracciones graves, entre otras:

a) La divulgación, transmisión o uso indebido de información institucional no pública, sin autorización, aunque no esté protegida por sigilo legal.
b) La difusión de información falsa, engañosa o tendenciosa que afecte la reputación de la Cooperativa o de sus integrantes.
c) La realización de declaraciones ofensivas, agresivas o denigrantes, por cualquier medio, incluyendo plataformas digitales, que afecten la convivencia institucional.
d) El uso indebido de la imagen, marca, logotipo, documentación o identidad corporativa para fines personales o no autorizados.
e) El compromiso de la Cooperativa en operaciones, negociaciones o actividades ajenas a su objeto social o sin autorización institucional.
f) La existencia de conflictos de interés no declarados o la participación en decisiones en las que prevalezca el interés personal sobre el institucional.
g) El uso indebido de bienes, recursos o activos institucionales para fines particulares, cuando no exista apropiación definitiva.
h) La aceptación de regalos, beneficios, atenciones o ventajas indebidas que puedan influir en el desempeño de funciones, aun cuando no constituyan soborno directo.
i) La ejecución de actos de discriminación, hostigamiento, acoso laboral o conductas inapropiadas que afecten la dignidad de las personas.

j) El incumplimiento de las políticas de prevención de lavado de activos por negligencia o falta de diligencia, sin que exista participación directa en actividades ilícitas.
k) El incumplimiento del deber de reportar operaciones inusuales o sospechosas, cuando exista conocimiento o indicios razonables.
l) La obstaculización parcial o negligente de procesos de auditoría, control interno o investigaciones institucionales.
m) El consumo o presencia bajo efectos de alcohol o sustancias prohibidas durante la jornada laboral o en instalaciones de la Cooperativa.
n) La realización de actividades políticas, religiosas o de otra índole dentro de la jornada laboral que afecten la neutralidad institucional.
o) El establecimiento de relaciones personales o comerciales que generen dependencia, influencia indebida o afecten la objetividad en la toma de decisiones.
p) Reincidir en dos o más infracciones leves en un período de seis meses.

ARTÍCULO 70.- Infracciones muy graves:
Constituyen infracciones muy graves aquellas conductas que implican una violación sustancial a la normativa legal, a los principios éticos fundamentales o que generan un daño significativo a la Cooperativa, sus socios, clientes o terceros, pudiendo derivar en responsabilidades administrativas, civiles o penales. Se consideran infracciones muy graves, entre otras:

a) La participación directa o indirecta en actividades de lavado de activos, financiamiento de delitos o cualquier forma de criminalidad económica.
b) La ejecución de actos destinados a ocultar, disimular o dar apariencia de legalidad a recursos de origen ilícito.
c) El ingreso, manejo, transferencia o administración de fondos ilícitos a través de la Cooperativa.
d) La revelación intencional de información reservada o protegida por sigilo financiero, especialmente aquella relacionada con controles, reportes o investigaciones.
e) La omisión deliberada del reporte de operaciones sospechosas o la manipulación de información para evitar su detección.
f) La utilización del nombre, estructura o recursos de la Cooperativa para la comisión de delitos.
g) La participación en actos de corrupción, soborno, cohecho o tráfico de influencias, tanto en el sector público como privado.
h) La solicitud, aceptación u ofrecimiento de beneficios indebidos con el fin de influir en decisiones institucionales o contractuales.
i) La apropiación, sustracción, uso indebido o disposición ilegal de bienes, recursos o valores de la Cooperativa.
j) La manipulación fraudulenta de información financiera, contable o administrativa.

k) La adopción de represalias contra personas que denuncien de buena fe infracciones o irregularidades.
l) La vinculación con entidades ficticias, estructuras societarias opacas o jurisdicciones que faciliten el anonimato con fines ilícitos.
m) La obstrucción intencional de investigaciones internas o de autoridades competentes.
n) La reincidencia dos infracciones graves que evidencien conducta sistemática contraria a la ética institucional en un período de seis meses.
o) Cualquier conducta que comprometa gravemente la estabilidad financiera, reputación o continuidad operativa de la Cooperativa.

ARTÍCULO 71.- Sanciones. Cuando se determine que un socio, representante, directivo, funcionario o personal de la Cooperativa ha incurrido en una infracción, se aplicarán las siguientes sanciones, de acuerdo con la gravedad específica y las particularidades de cada caso:

a) **Infracciones Leves.** - Por la comisión de infracciones leves se podrá sancionar a la persona que cometa la falta con amonestación escrita.
b) **Infracciones graves.** - La comisión de infracciones graves será sancionada con multa equivalente hasta el 25% de un salario básico unificado del trabajador en general.
c) **Infracciones muy graves.** - La comisión de infracciones muy graves será sancionada con remoción, destitución o exclusión según sea el caso.

Para la imposición de sanciones, la Comisión Especial de Resolución de Conflictos tendrá en consideración factores como la reincidencia, el dolo en la conducta del involucrado o la gravedad de los efectos producidos por la infracción.

ARTÍCULO 72.- Distribución del Código de Ética Institucional. - El presente Código de Ética será puesto en conocimiento de los integrantes de la Cooperativa a través de los medios físicos y electrónicos que la Cooperativa o la norma establezca para el efecto.

DISPOSICIÓN FINAL

El presente Código de Ética y Comportamiento entrará en vigor en el momento que lo apruebe la Asamblea General de Representantes.

Paola Murillo R.
PRESIDENTA

Katherine Gaibor R.
SECRETARIA

CERTIFICACIÓN

Yo, Katherine Viviana Gaibor Rios, en mi calidad de secretaria del Consejo de Administración, certifico que el presente Código de Ética y Comportamiento, fue analizado y aprobado por la

Asamblea General de Representantes realizada en Quinsaloma, a los 28 días del mes de marzo del 2026, según consta en el acta N.º 91.

Lcda. Katherine Gaibor R.
SECRETARIA COAC. METRÓPOLIS LTDA.

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO METRÓPOLIS
Metrópolis
Cooperativa de Ahorro y Crédito
QUINSALOMA - LOS RIOS