



CÓDIGO DE “ÉTICA Y COMPORTAMIENTO”

Versión 07

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. GENERALIDADES	3
1. ÁMBITO.....	3
2. OBJETIVO.....	3
2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3. RESPONSABLES.....	3
4. MARCO LEGAL.....	4
5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
CAPÍTULO II. DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	5
CAPÍTULO III. DE LA CONDUCTA ESPERADA.....	7
CAPÍTULO IV. DE LA CONDUCTA NO ESPERADA	9
CAPÍTULO V. EN OBSERVANCIA A LA LEY DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS	11
CAPÍTULO VI. DE LOS COMPROMISOS CON RESPECTO A LOS SOCIOS O USUARIOS FINANCIEROS	13
CAPÍTULO VII. DE LOS COMPROMISOS CON RESPECTO A LA COOPERATIVA	14
CAPÍTULO VIII. DE LOS COMPROMISOS MUTUOS ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA COOPERATIVA	15
CAPÍTULO IX. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES.....	16
CAPÍTULO X. DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CUIDADO DE LOS BIENES	17
CAPÍTULO XI. DE LAS OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN.....	18
CAPÍTULO XII. DE LAS RELACIONES LABORALES	21
CAPÍTULO XIII. COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....	23
CAPÍTULO XIV. DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS	24
DISPOSICIONES GENERALES	26
CONTROL DE CAMBIOS	27
CONTROL DE VERSIONES.....	27
RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN.....	28

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 3 de 28

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

1. ÁMBITO

El presente Código contiene valores y principios que guían la actuación y conducta recíproca de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, y de sus integrantes entre sí y frente a la comunidad en general.

Las disposiciones del presente Código de Ética y Comportamiento son de cumplimiento obligatorio para los Socios, Clientes, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General, Trabajadores y Proveedores de la Cooperativa. Además, el Código de Ética y Comportamiento se extiende a los profesionales que prestan servicios bajo cualquier modalidad en la Cooperativa y a todos quienes se integren a futuro, sin excepción alguna. A los cargos antes puntualizados se les denominará “Grupos de interés”. La inobservancia o infracción de los preceptos establecidos en el mismo puede ser motivo de sanciones reglamentarias o legales que tengan lugar. Este código incorporará el manejo de potenciales casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

2. OBJETIVO

Establecer un marco de valores y conductas deseables, que sirvan como referencia para el comportamiento de nuestros grupos de interés en el ejercicio de sus funciones, en las relaciones laborales y en las interacciones con proveedores, socios, clientes o usuarios financieros.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fijar una serie de principios generales, apoyados por otros complementarios que contribuyan al establecimiento de un comportamiento ético en nuestros grupos de interés.
- Mantener la Comisión de Resolución de Conflictos como organismo interno de la Cooperativa que vigilará y sancionará los hechos que atenten contra principios éticos establecidos en este instrumento normativo, y los que se encuentran establecidos en las Políticas de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo.
- Establecer las sanciones que la Cooperativa aplicará en caso de violación de los principios de este código.

3. RESPONSABLES

- Representantes
- Consejo de Administración
- Consejo de Vigilancia
- Comisión de Resolución de Conflictos
- Gerente General
- Oficial de Cumplimiento
- Líder de Desarrollo Organizacional
- Trabajadores



Código de Ética y Comportamiento

Código:
COD-CUM-01

Versión: 07

Pág: 4 de 28

4. MARCO LEGAL

Las leyes y normativa bajo las cuales se desarrolla y controla el desenvolvimiento moral y ético son las siguientes:

- a) Constitución de la República del Ecuador
- b) Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento General
- c) Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos; y, su Reglamento
- d) Código Civil
- e) Código Orgánico Monetario y Financiero
- f) Código Orgánico Integral Penal
- g) Código de Trabajo
- h) Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
- i) Reglamento de Higiene y Seguridad en el Trabajo
- j) Reglamento Interno de la Cooperativa
- k) Reglamento Interno de Trabajo

Nota Importante: Lo que no se encuentre previsto en este documento, se regirá a la normativa legal vigente.

5. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Código: Conjunto de normas y reglas sobre cualquier materia.

Comportamiento: Forma de comportamiento de una persona consistente en las actitudes y reacciones que produce una acción determinada.

Cliente interno: Para efectos de este código se consideran: Representantes, Directivos y Trabajadores, quienes intervienen en los diferentes procesos internos de la Cooperativa.

Cliente externo: Son las personas que reciben un producto, y se considera a: Socios, Estado, Proveedores y Público en general.

Conflicto de Interés: Un conflicto de interés ocurre cuando los intereses personales o financieros de un miembro o directivo de la Cooperativa entran en conflicto con los intereses de la Cooperativa en si o de sus miembros en general. Esto puede afectar la toma de decisiones imparcial y la gestión transparente, comprometiendo la integridad y los beneficios equitativos para los socios.

Directivo: Para efectos de este documento se considera directivo a la persona que forma parte de los Consejos de Administración y Vigilancia.

Ética: Conjunto de valores y principios que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

Gerente General: Es el responsable legal de la Cooperativa.

Grupos de interés: Es el grupo de personas conformado por los Socios, Clientes, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de servicios profesionales y Proveedores de la Cooperativa, a los cuales es aplicable el presente Código de Ética y Comportamiento.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 5 de 28

Miembros de Comités y Comisiones: Se considera al personal de apoyo a la gestión de gobierno.

Moral: Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

Principios: Es el conjunto de valores, creencias, normas, que orientan y regulan la vida de la organización.

Representantes: Son las personas que representan al conglomerado de socios de la Cooperativa.

Trabajador: Persona que presta sus servicios lícitos y personales a la Cooperativa bajo cualquier modalidad de contrato laboral.

CAPÍTULO II. DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Art. 1. Principios. - Las actuaciones y comportamientos de los Representantes, Directivos, Trabajadores, Socios y demás partícipes de la Cooperativa, o quien en forma directa o indirecta se encuentre vinculado a las actividades y decisiones de la Institución, deberán regirse conforme a los siguientes principios adicionales a los que se mantienen en la normativa interna:

- a) **Calidad en el servicio:** Alcanzar la satisfacción de nuestros socios y clientes internos y externos.
- b) **Celeridad:** Realizar el trabajo con eficiencia y eficacia, actuando ágil y oportunamente.
- c) **Confidencialidad o Reserva:** El personal de la Cooperativa debe mantener la confidencialidad, reserva y buen uso del contenido de la información que esta administra y custodia conforme a la ley.
- d) **Cooperación:** El personal de la Cooperativa deberá tener predisposición para contribuir de manera activa en sus relaciones con su equipo de trabajo, con otros departamentos o áreas e incluso con personal de otras Cooperativas, para el cumplimiento de los fines y logro de los objetivos institucionales.
- e) **Diligencia:** Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto.
- f) **Integridad:** Actuar con honradez, probidad, veracidad, honestidad, respeto y transparencia en las interacciones profesionales del entorno de la Cooperativa, sin afectar los intereses de los otros individuos.
- g) **Lealtad:** Sentimiento de respeto y fidelidad a los propios principios morales, a los compromisos establecidos o hacia alguien.
- h) **Probidad:** Observar una conducta funcionaria intachable, un desempeño honesto y leal de la función o cargo con preeminencia del interés general sobre el particular, es decir, actuar con rectitud y moralidad a la que tiene que ajustarse la conducta humana.



Código de Ética y Comportamiento

Código:
COD-CUM-01

Versión: 07

Pág: 6 de 28

- i) **Responsabilidad Social:** El personal de la Cooperativa debe procurar hacerle bien al país, mediante la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social. Manteniendo un comportamiento correcto, acorde a las buenas costumbres y las leyes que rigen la Cooperativa, actuando de manera que no afecte o dañe a otras personas, a la Cooperativa y a la sociedad.
- j) **Responsabilidad ambiental:** El personal de la Cooperativa debe manifestar en sus actuaciones respeto al medio ambiente y al ecosistema, promoviendo el uso racional de los medios y herramientas de trabajo, comportamiento que se reflejará en nuestras actividades profesionales y personales.
- k) **Seguridad:** Actuar en base a los 4 principios básicos de la seguridad integral como Gestión de Riesgos, Prevención, Reacción y Recuperación.
- l) **Transparencia y participación:** El personal de la Cooperativa deberá ajustar su comportamiento al derecho que tiene la sociedad de estar informada sobre la actividad de la Administración: tiene por objeto generar un ambiente de confianza, seguridad y franqueza, de tal manera que los socios estén informados y conozcan las responsabilidades, procedimientos, normas y demás información generada por la institución, permitiendo la participación social.
- m) **Vocación de Servicio:** El personal de la Cooperativa debe mantener una actitud de escucha/empatía orientada al servicio y caracterizada por la calidad, la calidez y la oportunidad en la atención a sus socios y a los compañeros de trabajo.

Art. 2. Valores. - Las actuaciones y comportamientos de los representantes, directivos, Trabajadores, socios y demás partícipes de la Cooperativa, o quien en forma directa o indirecta se encuentre vinculado a las actividades y/o decisiones de la Institución, deberán regirse conforme a los siguientes valores:

- a) **Responsabilidad:** Cumplir a cabalidad las actividades encomendadas, mantener alto compromiso con las necesidades de los socios, además que las actuaciones y comportamientos en la Cooperativa, deben guardar conformidad con las disposiciones constitucionales y legales.
- b) **Honradez:** Valor moral, cualidad o característica que definen a una persona, como justa en todos los aspectos que se le presenta. Virtud que inspira confianza en los demás.
- c) **Honestidad:** Actuar con transparencia, decir y actuar siempre con la verdad en pensamiento y obras.
- d) **Compromiso:** El personal de la Cooperativa tiene la aptitud y actitud de colaboración con la Institución, prestando sus servicios con voluntad y esmero con cada función encomendada y con sentido de pertenencia.
- e) **Equidad:** El personal de la Cooperativa fomentará el cumplimiento y aplicación de los derechos y garantías de las socias y socios, en un ambiente de justicia. Las actuaciones y comportamientos del personal de la Cooperativa deben realizarse con equidad, sin privilegiar, ni discriminar a nadie a través de la concesión de favores o servicios especiales en el desempeño de su cargo, ni recibir beneficios, ni remuneraciones adicionales a los que legalmente tengan derecho.
- f) **Respeto:** El personal de la Cooperativa propenderá el establecimiento de relaciones interpersonales sanas en un marco de tolerancia y observancia los derechos y a la dignidad humana, en sus diferentes manifestaciones.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 7 de 28

Se propenderá el respeto a la interculturalidad y plurinacionalidad.

- g) **Justicia:** Actuar con la verdad y otorgar a cada parte interesada de la Cooperativa lo que le pertenece o corresponde, estableciendo proporcionalmente las recompensas o sanciones.
- h) **Solidaridad:** Implica generosidad y nos conlleva a trabajar juntos por ideales comunes, sentir y compartir de manera conjunta tanto los éxitos como los fracasos.
- i) **Excelencia:** Capacidad para desempeñarnos entregando lo mejor de nuestra capacidad profesional y moral.

Art. 3. De los Responsables. - Los responsables de la aplicación del presente Código de Ética y Comportamiento en la Cooperativa serán:

- a) **Consejo de Administración,** encargado de aprobar el Código de Ética y Comportamiento, así como sus posteriores reformas que contemplen la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que afiancen las relaciones de los Socios, Clientes, Directivos, Trabajadores, Gerente General, Proveedores, Órganos de Gobierno, de Dirección y de Control, con la sociedad.
- b) **Gerente General,** encargado de liderar el proceso de implementación de las políticas y normas que fortalezcan el buen gobierno. En este sentido, velará por el involucramiento activo del personal tanto en su aplicación como en su proceso de mejora.
- c) **Líder de Desarrollo Organizacional,** encargado de cumplir y hacer cumplir las disposiciones del presente código en cooperación con las diferentes áreas como parte de la cultura organizacional. Para el efecto emitirá directrices para su aplicación, diseñará los canales de comunicación interna que difundan y fomenten el conocimiento del Código de Ética y Comportamiento por parte de todos los Trabajadores de la Cooperativa. Así mismo, será responsable de efectuar el seguimiento de la aplicabilidad y presentará al Comité de Cumplimiento informes trimestrales; y, de otra periodicidad según el caso lo requiera.
- d) **Trabajadores y prestadores de servicios,** quienes deberán cumplir a cabalidad e imprimir en su práctica de trabajo cotidiano, las disposiciones del presente Código.
- e) **Demás personas pertenecientes a un grupo de interés de la Cooperativa,** quienes deberán actuar apegados a lo establecido en el presente Código, y demás normativa interna.

CAPÍTULO III. DE LA CONDUCTA ESPERADA

Art. 4. Conducta General. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores y Prestadores de Servicios de la Cooperativa deberán observar las siguientes reglas generales con el propósito de brindar una guía en las directrices para el cumplimiento efectivo de las atribuciones y responsabilidades:

- a) **Imagen Institucional:** Mantener un comportamiento intachable tanto al interior como al exterior de las instalaciones físicas de la Cooperativa rigiéndose a las normas establecidas por el área de Desarrollo Organizacional, esto implica tener un trato eficaz, oportuno, cordial, educado y respetuoso hacia con los socios, usuarios financieros, con los proveedores de productos o servicios. Al igual la imagen institucional de la Cooperativa es uno de sus activos más importantes, por lo tanto, el nombre de la Cooperativa, sus logotipos, insignias y cualquier objeto que simbolice la Cooperativa, serán utilizados solamente para las actividades y circunstancias autorizadas por la Gerencia General.
- b) **Trato a socios o usuarios financieros y hacia otros Trabajadores:** Comunicarse de manera respetuosa y cordial con los socios o usuarios financieros, con los proveedores de productos o servicios y con sus compañeros de trabajo, evitando reacciones y conductas inapropiadas o temperamentales.
- c) **Puntualidad:** Ser puntual en el cumplimiento de horarios de trabajo, salida y retorno del almuerzo, reuniones, y entrega de productos, evitando que los socios o usuarios financieros pasen por largos tiempos de espera en los servicios que solicitan. La puntualidad es demandada como requisito para el cumplimiento oportuno y ágil de sus funciones.
- d) **Agilidad y oportunidad:** Despachar con agilidad y prontitud los requerimientos de los socios o usuarios financieros y los provenientes de los procesos internos, a fin de atender oportunamente las necesidades de los productores.
- e) **Conducta anticorrupción:** Si acaso se presentaren casos de corrupción o violación de las normas y procedimientos legales y reglamentarios, en el desarrollo de sus labores, se deberá denunciar fundamentadamente ante el Oficial de Cumplimiento, la Comisión de Resolución de Conflictos, ante sus jefes inmediatos, o ante a la Gerencia General, dependiendo de la gravedad de la falta. De la misma manera, se prohíbe incurrir, practicar, aceptar, solicitar cualquier tipo de soborno; tampoco se podrá ofrecer beneficios en provecho de terceros que no hayan sido autorizados por el área correspondiente. El personal de la Cooperativa no podrá recibir a título personal recursos económicos de clientes o proveedores. En caso de que se identifique cualquier acto u omisión que atente contra el presente Código, normativa interna u ordenamiento jurídico, la Cooperativa se reserva el derecho de iniciar las acciones internas, administrativas y legales correspondientes.
- f) **Resolución de conflictos:** Usar el diálogo como principal medio de resolución de diferencias, escuchar, y estar abierto al cambio.
- g) **Manejo de la comunicación informal:** No propagar rumores y evitar comentarios inapropiados sobre los socios o usuarios financieros, compañeros y/o autoridades, física o digitalmente, en caso de escucharlos no transmitirlos, reproducirlos, fotocopiarlos o divulgarlos, y acudir a las fuentes oficiales de información.
- h) **Reserva de la Información:** Mantener la información confidencial como tal, y no ventilar asuntos internos de la Cooperativa de su proceso al exterior. Así también, la información transmitida en los dispositivos móviles corporativos, correos institucionales, computadoras y cualquier otro dispositivo entregado, no podrá ser guardada, transmitida, enviada, reenviada, ni copiada a ningún dispositivo o correo que no pertenezca a la Cooperativa.
- i) **Conflicto de intereses:** Excusarse en aquellos casos en que pueda existir conflicto de intereses de acuerdo con las normas legales y reglamentarias vigentes.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 9 de 28

j) **Apertura de Información con Control Interno:** Brindar toda la información necesaria mediante el desarrollo y el fortalecimiento del control interno; manteniendo sistemas transparentes, eficientes, modernos y adecuados, propios de la actividad de que se trate; los cuales servirán de acuerdo con las circunstancias para profundizar las pruebas de auditoría.

k) **Actividades Inusuales no Justificadas:** El personal de la Cooperativa, deberá reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los socios o usuarios financieros que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero y no presentan una justificación económica razonable. El reporte deberá ser realizado en el plazo máximo de 48 horas desde conocido el hecho a través de los canales establecidos para el efecto, caso contrario se considerará una falta, y será sancionado de acuerdo con la normativa interna vigente.

Art. 5. Conducta para Directivos, Gerente General y Trabajadores. - Además de las conductas mencionadas en el artículo anterior, quienes fueren designados para puestos Directivos, Gerente General y Trabajadores. Se comprometen a:

- a) Cumplir y hacer cumplir la Constitución de la República del Ecuador, el Estatuto y Reglamento Interno de la Cooperativa, así como la normativa expedida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Junta de Política y Regulación Financiera, y demás normativa emitida por los entes de control.
- b) Cumplir y hacer cumplir las disposiciones vigentes sobre obligaciones fiscales, transparencia de la información, y, aquellas relacionadas con la reserva en el manejo de información privilegiada, el tráfico de influencias y las estipuladas en el presente Código de Ética y Comportamiento.
- c) Liderar mediante el ejemplo: Las conductas de los Trabajadores deben estar alineadas con los principios y disposiciones del presente Código de Ética y Comportamiento, cuyas actuaciones distingan una cultura organizacional marcada por la ética, lo cual permitirá transparentar su gestión, incentivando las buenas prácticas en los equipos de trabajo a su cargo.
- d) Intervenir en la solución de conflictos: De manera neutral, poniendo énfasis en los aspectos de orden ético, en el cumplimiento de las normas legales y reglamentarias, en el interés común y en la razón de ser institucional.
- e) Difundir el Código de Ética y Comportamiento: Las autoridades de todas las áreas tienen la responsabilidad de sociabilizar dentro de su equipo el presente Código de Ética y Comportamiento, de manera que se encuentre a disposición de los Trabajadores, socios y usuarios financieros en general; y, vigilar su aplicación dentro de sus dependencias.

CAPÍTULO IV. DE LA CONDUCTA NO ESPERADA

Art. 6. Compromisos Generales. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Cooperativa, están obligados a evitar, en forma directa o indirecta, los siguientes comportamientos inadecuados, sin perjuicio que su realización sea sujeto de acciones administrativas, civiles o penales correspondientes:



Código de Ética y Comportamiento

Código:
COD-CUM-01

Versión: 07

Pág: 10 de 28

- a) Adquirir, transferir, poseer, administrar, utilizar, mantener, resguardar, entregar, transportar, convertir o beneficiarse de cualquier manera, de activos de origen ilícito.
- b) Ocultar, disimular o impedir la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito.
- c) Prestar su nombre o el de la Institución, para cometer los delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- d) Organizar, gestionar, asesorar, participar o financiar el cometimiento de delitos tipificados en la Ley.
- e) Realizar, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos.
- f) Ingresar dinero de procedencia ilícita a la Cooperativa.
- g) Solicitar, aceptar, ofrecer, prometer de manera directa o indirecta regalos, gratificaciones, favores, auspicios, préstamos, oportunidades de comprar u obtener descuentos o rebajas en bienes, etc., a cambio de cualquier tipo de favor, gestión, decisión o actividad relacionada con su función dentro de la Cooperativa.
- h) Utilizar su cargo para ejercer presiones sobre otros Trabajadores o Prestadores de Servicios, o influenciar en la obtención de favores o trato preferente para sí o terceros.
- i) Realizar actos de acoso o discriminación de cualquier tipo, ya sea racial, económica, de género, por nivel cultural, educación, inclinación política, sexual, etc.
- j) Utilizar los recursos, medios tecnológicos, equipos, correos electrónicos, chats institucionales, instalaciones o cualquier herramienta proporcionada por la Cooperativa para la comisión de delitos de índole sexual, como la producción, distribución, almacenamiento o visualización de material pornográfico o relacionado o aquellos tipificados y sancionados por la ley ecuatoriana.
- k) No utilizar los recursos de la Cooperativa de manera eficaz y eficiente conservando los bienes y siendo utilizados exclusivamente en las tareas encomendadas.
- l) Realizar actos discriminatorios a socios o usuarios financieros o a terceras personas, que impidan el pleno ejercicio de los derechos y garantías fundamentales registradas en la Constitución de la República del Ecuador.
- m) Realizar proselitismo político en horas laborables, así como hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de información privilegiada que obtengan como resultado de sus funciones. Se deja en claro, que en caso de que el personal realice actividades políticas, serán a título personal y no se podrá tomar en ningún caso el nombre de la Cooperativa.
- n) Generar o intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos ilícitos, incluyendo aquellos que se puedan utilizar para confundir o sorprender la buena fe de terceros, o se usen en forma contraria a los intereses legítimos de la Cooperativa, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 11 de 28

- o) Falsificar documento alguno, representar de forma alguna ni ejercer autoridad en nombre de la Cooperativa, a no ser que estén específicamente autorizados para hacerlo, en estricta observancia a la normativa vigente.
- p) Proporcionar información o suministrar documentación de operaciones realizadas por los socios o usuarios financieros de la Cooperativa o Trabajadores de Institución a personas ajenas a la misma, sus beneficiarios o autorizados, representantes o apoderados, y de las autoridades u organismos facultados por la Ley, en los términos de la misma, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como directivos y Trabajadores de la Cooperativa.
- q) Propagar o divulgar comentarios inapropiados de personas o instituciones, información falsa o reservada, rumores sobre la conducta y comportamiento de los Directivos, Gerente General, Líderes, compañeros, subalternos, socios o usuarios financieros y proveedores, afectando a la honradez, dignidad y honestidad de las personas, e incluso emitir cualquier tipo de comunicación verbal o escrita, con contenido denigrante, discriminatorio, ofensivo o violento.
- r) Proporcionar información sobre las operaciones de los clientes, socios o usuarios financieros a los Trabajadores de la Cooperativa.
- s) Compartir, transferir o reenviar información contenida en los correos electrónicos institucionales a cuentas de correo personal o de terceras personas no autorizadas por la Cooperativa.
- t) Realizar actividades o trabajos externos remunerados en el sector cooperativo, adicionales a los suscritos con la Cooperativa. Para realizar actividades externas que involucren algún tipo de remuneración monetaria, se requerirá la aprobación previa de la autoridad nominadora y serán debidamente registradas por Desarrollo Organizacional de modo que los ingresos adicionales sean considerados al momento de realizar el análisis socio - económico correspondiente.
- u) Generar cualquier acto de violencia dentro de la Cooperativa.
- v) Incumplir los principios, valores y disposiciones del presente Código, su falta de aplicabilidad será sancionada conforme se estipula en Capítulo XIV. Del Incumplimiento de las Disposiciones del Código de Ética y Comportamiento y Medidas Disciplinarias de este código.

CAPÍTULO V. EN OBSERVANCIA A LA LEY DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS

Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios de la Cooperativa, en observancia con la normativa en Prevención de Lavado de Activos, establece:

- a) Conocer y aplicar irrestrictamente las políticas y procedimientos para prevenir el lavado de activos establecidos en; el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento del Delitos, la Ley Orgánica de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos, su reglamento y demás resoluciones expedidas sobre la materia.



Código de Ética y Comportamiento

Código:
COD-CUM-01

Versión: 07

Pág: 12 de 28

- b) Reportar al Oficial de Cumplimiento aquellas transacciones que; por su naturaleza, monto o frecuencia, no se ajustan al perfil económico del socio/cliente, consideradas como inusuales o sospechosas.
- c) Brindar toda la información y el apoyo requerido por el Oficial de Cumplimiento en los casos de operaciones o transacciones que estén sujetas a una debida diligencia ampliada o casos que se hayan reportado como inusuales o sospechosas, a fin de determinar si proceden a ser reportados al Comité de Cumplimiento y como consecuente a las autoridades competentes.
- d) Ante el incumplimiento de las normas legales, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir el lavado de activos, emitir oportunamente las sanciones conforme a lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio del ejercicio de las acciones civiles, legales y penales que contempla la ley respectiva.
- e) Adoptar medidas de prevención, detección y erradicación de lavado de activos que se aplicarán a todos los productos y servicios financieros que ofrece la institución a sus socios y/o clientes, por cualquier medio o canal físico o electrónico.
- f) Priorizar la observancia de las normas en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos al cumplimiento de metas comerciales.
- g) Están prohibidos el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas, sujetas a fiscalización. En caso de verificarse tal situación se procederá conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio del ejercicio de otras acciones administrativas o judiciales que correspondan.
- h) Mantener la confidencialidad de la información relacionada con transacciones u operaciones inusuales de socios y clientes, incluso cuando se esté analizando o se haya puesto en conocimiento de las autoridades competentes.
- i) Garantizar la integridad de la información a reportar a los organismos de control, asegurando que la información sea completa, exacta, oportuna y veraz.
- j) Suministrar la información dentro de los plazos otorgados en los requerimientos de información de; Organismos de Control, Comité de Cumplimiento, Oficial de Cumplimiento y los que establezcan otras autoridades institucionales en el ejercicio de sus funciones.

Art. 7. Conductas Éticas en Materia de Prevención de Lavado de Activos. - A fin de que la Cooperativa no sea utilizada voluntaria e involuntariamente como medio o instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intermediar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas o que puedan utilizarse para el financiamiento de delitos incluido el terrorismo, los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores Prestadores de Servicios darán observancia a:

- a) Abstenerse de realizar cualquier tipo de transacción financiera en especial a recibir dinero o su equivalente, cuando se tenga conocimiento o indicios de que aquellos, podrían provenir de actos ilícitos, debiendo poner en conocimiento inmediatamente al Oficial de Cumplimiento.
- b) Bajo ningún argumento se podrá disponer o influenciar a que se cambien los textos de los informes o actas que derive de la gestión del Oficial de Cumplimiento o el Comité de Cumplimiento.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 13 de 28

- c) Es prohibido recibir a título personal o disponer a otro trabajador, 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) Es prohibido realizar el cambio o cobro de cheques y recepción de transferencias inmediatas desde y/o hacia países considerados paraísos fiscales o de riesgo potencial.
- e) Es prohibido 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) Es prohibido prestar u otorgar las cuentas de la Cooperativa para efectuar transacciones a nombre o favor de terceros.
- g) Abstenerse de usar para beneficio personal o de la parte interesada, la información que derive de la gestión para administrar el riesgo de lavado de activos, debido a su cargo o función.
- h) Es prohibido otorgar préstamos personales a terceros donde se tenga conocimiento o indicios que su destino sea el financiamiento de negocios o actividades ilícitas.

CAPÍTULO VI. DE LOS COMPROMISOS CON RESPECTO A LOS SOCIOS O USUARIOS FINANCIEROS

Art. 8. Compromisos Generales. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios, y cualquier otra persona de un grupo de interés relacionado con la Cooperativa, respecto a las normas de prevención de lavado de activos están comprometidos a:

- a) Brindar a los socios o usuarios financieros, servicios eficaces, ágiles y oportunos. Para ello los Trabajadores y Prestadores de Servicios deberán proveer la orientación, asesoría e información completa a los socios o usuarios financieros, según el requerimiento y necesidad de los socios o usuarios financieros.
- b) Expresar la verdad cuando se proporcione información a los socios o usuarios financieros, especialmente sobre las características de los productos y servicios financieros que la Cooperativa ofrece, sin ocultar sus riesgos, comisiones y otros costos. Así como los requisitos para acceder a ellos.
- c) Garantizar el cumplimiento de sus deberes como Trabajadores y Prestadores de Servicios, con diligencia y oportunidad, para generar satisfacción a los socios o usuarios financieros.
- d) Dar seguimiento a los trámites internos, durante los procesos administrativos y financieros que demandan las operaciones crediticias, gestionando en todos los casos, tiempos de respuesta cortos y efectivos; imprimiendo cotidianamente, calidad en el servicio.
- e) Comunicar a su jefe inmediato respecto de personas naturales o jurídicas, de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento contrario a las leyes, antes de iniciar una relación contractual.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 14 de 28

- f) Informar de cualquier práctica de tráfico de influencias, soborno, lavado de activos, peculado, actuando con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción.
- g) Comunicar oportunamente a sus jefes inmediatos y a la máxima autoridad de la Cooperativa, todo hecho o irregularidad cometida por parte de Directivos, Trabajadores o de terceros, que signifique toma, sustracción u ocultamiento de valores, documentos, datos o información para uso personal o de terceros que pueda lesionar los intereses de la Institución o, de sus socios o usuarios financieros. Si el trabajador prefiere conservar el anonimato para comunicar dicho hecho, puede hacerlo a través del mecanismo establecido por la Comisión de Resolución de Conflictos y/o a través de la página web de la Institución.
- h) Respecto de la entrega de la información a Organismos de Control, se deberán acoger a lo previsto en la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

CAPÍTULO VII. DE LOS COMPROMISOS CON RESPECTO A LA COOPERATIVA

Art. 9. Compromisos Generales. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios y cualquier otra persona perteneciente a un grupo de interés están obligados a seguir las siguientes directrices y comportamientos generales:

- a) Actuar debidamente sin buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un Directivo, Trabajador, Prestador de Servicio, o su cónyuge o conviviente y parientes, dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- b) Dar buen uso de los recursos de la Cooperativa; y, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles. Resaltando que todos estos recursos (tangibles e intangibles) son de propiedad de la Institución, por tanto, bajo ningún concepto se podrán hacer uso fuera de la institución; ni cuando actúa como trabajador, ni, si eventualmente saliera de la Institución. En este último caso, previo a su salida deberá dejar la información debidamente documentada y respaldada magnéticamente, con un Acta de Entrega-Recepción.
- c) El personal asignado con un dispositivo móvil corporativo se compromete a guardar total y absoluta confidencialidad de todos los documentos, información, procesos y cualquier otra información que se transmita dentro del equipo(s) entregado bajo su conocimiento, con penalidad de caer en el delito tipificado en el Art. 187 del Código Orgánico Integral Penal. La información transmitida por los dispositivos móviles corporativos, computadoras y cualquier otro dispositivo entregado, no podrá ser guardada, transmitida ni copiada en ningún dispositivo que no pertenezca a la Cooperativa.
- d) No compartir, transferir, extraer o reenviar información contenida en los correos electrónicos institucionales a cuentas de correo electrónico personales o de terceras personas no autorizadas por la Cooperativa.
- e) Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad; profesionalismo, oportunidad y principios éticos, según lo estipulado en el presente Código.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 15 de 28

- f) Obrar con cumplimiento a las Leyes, buena fe, lealtad, diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto a los socios o usuarios financieros ciudadanos, proveedores de productos o servicios, compañeros, y demás personas que se relacionen con la Cooperativa, dando prioridad en sus decisiones a los principios y valores de la Cooperativa y del presente Código de Ética y Comportamiento.
- g) Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento en el cumplimiento de sus objetivos.
- h) Utilizar el tiempo de sus labores para realizar únicamente actividades propias de sus funciones. Actuaciones contrarias, son consideradas faltas de orden ético y administrativas.
- i) Estar al tanto de las modificaciones de los manuales internos y políticas elaborados por la Institución, en las funciones que cada uno maneje y ofrezca, con la debida oportunidad y cuando proceda.
- j) Evitar toda situación de intimidación o irrespeto que atente contra la dignidad de los socios o usuarios financieros, proveedores, autoridades y Trabajadores.
- k) No utilizar los recursos, medios tecnológicos, correos electrónicos, equipos, instalaciones o cualquier herramienta proporcionada por la Cooperativa para la comisión de delitos de índole sexual, como la producción, distribución, almacenamiento o visualización de material pornográfico o relacionado o delitos tipificados y sancionados por la ley.
- l) Cuidar el manejo de sus relaciones personales y privadas de manera que sus acciones no afecten la imagen de la Institución. Sus acciones deberán estar enmarcadas en los principios y valores de la Cooperativa y del presente Código de Ética y Comportamiento.
- m) No consumir drogas ilícitas, ni fumar dentro de las instalaciones de la Cooperativa, está estrictamente prohibida la posesión o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de encontrarse bajo el efecto de sustancias estupefacientes psicotrópicas y alcohol durante el desarrollo de sus funciones y en el horario de trabajo.

CAPÍTULO VIII. DE LOS COMPROMISOS MUTUOS ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA COOPERATIVA

Art. 10. Compromisos Generales. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Cooperativa, en sus mutuas relaciones, deben:

- a) Abstenerse de utilizar su posición para ejercer cualquier tipo de tráfico de influencias, o solicitar directa o indirectamente al personal a su cargo para que realicen actividades atentatorias a los derechos y principios de la Constitución y sus normativas.
- b) Mantener, en todo momento, una actitud profesional eficiente, transparente, de respeto, trato amable y cordial. Respetar su libertad y su privacidad.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 16 de 28

- c) Atender las demandas de información que hayan sido canalizadas mediante el correspondiente órgano regular.
- d) En sus relaciones con la competencia deben:
 - i. Difundir de manera objetiva los elementos positivos de los servicios y productos ofrecidos por la Cooperativa, enfatizando los aspectos en los que éstos superan a los de la competencia, tales como intereses, plazos, costos de comisiones, etc.
 - ii. Abstenerse de difundir maliciosamente información tendiente a desprestigiar a sus competidores, directivos, representantes, y Trabajadores.
- e) Reclutar, promover y compensar a las personas en base a sus méritos.
- f) Proveer y mantener lugares de trabajo seguro y saludable.
- g) No permitir descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia.
- h) Está prohibido ofrecer bienes o servicios no autorizados por la Cooperativa.
- i) Ceñirse a las normas y disposiciones de este código, de los reglamentos internos, y demás disposiciones establecidas y que llegarán a establecerse; caso contrario, la Cooperativa estará en la facultad de iniciar cualquier acción de carácter administrativa, penal, civil, y las que hubiere.

CAPÍTULO IX. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

Art. 11.- Conflicto de Interés. – Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General y Trabajadores de la Cooperativa deberán evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés, entendiéndose como cualquier situación que pueda tener intereses personales, laborales, comerciales, financieros, capaces de influir en la imparcialidad u objetividad en el desempeño de sus funciones; por lo que al encontrarse en esta situación será responsabilidad del integrante de la Cooperativa comunicar por escrito a su línea de supervisión inmediata superior, y excusarse de participar de la situación que pueda generar dicho conflicto.

Art. 12. Actividades que Evitar. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Cooperativa deben evitar:

- a) Participar de manera directa o a través de terceras personas en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Cooperativa o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 17 de 28

- c) Abusar de su condición de trabajador de la Cooperativa para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta la Institución, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, socios o usuarios financieros.
- d) Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo los casos debidamente autorizados por la autoridad nominadora y prevista en las normas legales y reglamentarias correspondientes.
- e) Recibir, aceptar, solicitar, ofrecer a socios o usuarios financieros o cualquier otra persona algún tipo de ventaja: regalos e invitaciones, recompensas, retribuciones o encargos en dinero o en especies, estas son acciones que están estrictamente prohibidas por la Cooperativa.
- f) Tener participación en situaciones en las que se enfrenten los intereses de la Institución con actividades personales o en el trato con terceros, ya sean autoridades, familiares, proveedores, contratistas, socios o usuarios financieros u otros.
- g) Buscar beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un trabajador, directivo o administrador, o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- h) Tener un segundo empleo en la empresa de un cliente, proveedor o competidor de la Cooperativa.
- i) Tener una participación importante (accionaria o administrativa) en una empresa proveedora o cliente de la Cooperativa.
- j) Exigir o recibir primas, porcentajes, comidas, recompensas, regalos o atenciones de cualquier clase, de personas naturales o jurídicas, proveedores, clientes o con quienes la Cooperativa tenga algún tipo de relación como retribución por servicios inherentes al desempeño de su puesto.
- k) Familiares que trabajen directamente en la competencia, debiendo ser reportados cuando se presentara el caso.
- l) Realizar competencia con la compañía en empresas del mismo giro de negocio o colaborar para que otros lo hagan mientras dure la relación laboral.

CAPÍTULO X. DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL CUIDADO DE LOS BIENES

Art. 13. Responsabilidades. - Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios y cualquier otra persona que represente en forma directa o indirecta a la Cooperativa, serán responsables de:

- a) Respetar el convenio de confidencialidad firmado al momento de vincularse a la Institución.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 18 de 28

- b) Proporcionar información transparente y veraz, de acuerdo con el orden jerárquico establecido:
- i. Los Trabajadores/as, hacia el Gerente General;
 - ii. Asimismo, la Gerencia General hacia el Consejo de Administración y Vigilancia, de tal manera que los datos, registros y operaciones que se realicen en la Cooperativa, contengan exactitud y precisión, en cumplimiento de las políticas vigentes.
- c) Cuidar la integridad de la información, datos, registros y operaciones que realizan los socios o usuarios financieros de la Cooperativa, los mismos que deberán contener la mayor exactitud, veracidad y precisión posibles, que permitan reflejar con transparencia los negocios realizados con la Institución.
- d) Velar por la confidencialidad de la información de los socios o usuarios financieros conforme a las normas de sigilo bancario que establece el Código Orgánico Monetario y Financiero, y a la vez no se podrá revelar información de los socios o usuarios financieros obtenida a través de cualquier fuente interna.
- e) Los datos de los clientes deben ser utilizados únicamente con fines legítimos, respetando la privacidad y no transmitirlos a personas no autorizadas, fuera o dentro de la Institución.
- f) Guardar estricta confidencialidad de la información interna, acerca de los usuarios, trabajadores, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado y sistemas de seguridad, que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras de la Institución y por ende del país.
- g) Cuidar por la conservación de los bienes de la Institución y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles, e impedir que los medios e instalaciones sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. La apropiación indebida de bienes de la Institución constituye una violación de las obligaciones para con la Institución y un acto de fraude en perjuicio del Estado.

De presentarse alguna duda o situación que requiera mayor orientación e información se debe comunicar lo antes posible al nivel jerárquico que le compete.

CAPÍTULO XI. DE LAS OBLIGACIONES DE LA INSTITUCIÓN

Art. 14. Obligaciones de La Cooperativa- La Cooperativa tiene la obligación y el compromiso de:

- a) Satisfacer las necesidades de los socios o usuarios financieros, mediante los productos y servicios que más se adecúen a su situación particular.
- b) Informar en forma completa y veraz a los socios o usuarios financieros acerca de los productos, servicios, costos de estos; y aclararle sobre sus obligaciones y responsabilidades como usuario.
- c) Difundir información contable y financiera fidedigna.
- d) Resguardar la información activa y pasiva de sus clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no utilizarla para beneficio personal o de terceros.
- e) Evitar divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés.

Cualquier impresión de este documento se considera como copia no controlada

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 19 de 28

- f) Verificar que la publicidad de la Cooperativa sea clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de calidad y transparencia. Asimismo, estará exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- g) Informar sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la Cooperativa como hacia la sociedad.
- h) Explicar sobre las acciones desarrolladas por la Cooperativa, incumplimientos y los impactos causados en cada uno de los grupos de interés.
- i) Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético.

Art. 15. Difusión. - La difusión del Código de Ética y Comportamiento será liderada por el área de Desarrollo Organizacional, en coordinación con los Trabajadores de la Cooperativa, hará llegar a todos los Directivos, Trabajadores y Prestadores de Servicios el presente documento, en el que constan los principios éticos a cumplir, de manera obligatoria, por todo el personal de la Cooperativa. Dentro del proceso de difusión se establecerá la firma de una Carta Compromiso suscrita por; Directivos, Miembros de Comités y Comisiones, Gerente General y trabajadores o prestadores de servicios según el caso, en donde exprese que se conoce y se compromete a cumplir a cabalidad el presente Código de Ética y Comportamiento, dicha carta deberá ser remitida al área de Desarrollo Organizacional.

Art. 16. Cumplimiento. - El cumplimiento del presente Código de Ética y Comportamiento es de carácter obligatorio para todos los Trabajadores de la Cooperativa en todas las actividades en donde se encuentren representando a la institución.

Art. 17. Seguimiento a la aplicación y medición. - La observancia y la medición del comportamiento ético de los Trabajadores estará a cargo de dos instancias independientes:

- a) La Comisión de Resolución de Conflictos instaurará el procedimiento para la recepción y trámite de las denuncias por parte de los socios o usuarios financieros y/o proveedores de los servicios.
- b) Los Trabajadores o Prestadores de servicios de área deberán informar a las instancias superiores y/o al Oficial de Cumplimiento en caso de producirse faltas en este sentido por parte de los Trabajadores y/o prestadores de servicios a su cargo; en caso de omisión de denuncia, serán corresponsables de acciones no alineadas con el presente Código de Ética y Comportamiento.
- c) La persona que conozca la acción u omisión no ética tendrá la obligación de comunicar al Oficial de Cumplimiento los detalles de las supuestas actividades no permitidas. Además, en caso de contar con los mismos, deberá remitir los soportes que sustenten la denuncia.
- d) El oficial de cumplimiento iniciará y sustentará la investigación interna conforme lo establecido en la normativa interna, para que finalmente sea conocida por la Comisión de Resolución de Conflictos, y dicho órgano emita una resolución.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 20 de 28

Art. 18. Recepción de Denuncias. - Se receptorán tres tipos de denuncias:

1. Denuncias de los socios o usuarios financieros externos.
2. Denuncias internas por parte de los Directivos y Trabajadores / Prestadores de servicios de la Cooperativa.
3. Denuncias de los proveedores de la cooperativa, y/o demás grupos de interés.

El procedimiento para la recepción de denuncias será emitido como un documento anexo al presente Código, una vez que sea aprobado por el Consejo de Administración, con sustento en la correspondiente resolución de la Comisión de Resolución de Conflictos.

Art. 19. Régimen de sanciones. - Los incumplimientos al presente Código de Ética y Comportamiento serán sancionados de acuerdo con lo establecido en la Sección 11. De las infracciones y sanciones del Código Orgánico Monetario y Financiero, y según lo establezcan las normas legales relacionadas correspondientes.

Además, el incumplimiento de las disposiciones previstas en el presente Código será considerado como una falta laboral sancionable de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa siempre que el principio, deber o prohibición que es objeto de trasgresión no esté tipificado en el Código Orgánico Integral Penal (COIP).

Art. 20.- Observancia de las leyes, manuales, reglamentos y políticas internas.

Los miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones, Gerente General y Trabajadores, para el ejercicio de sus funciones deberán conocer y aplicar de manera estricta las disposiciones legales y reglamentarias establecidas por parte de las autoridades competentes, así como también las políticas internas de la Cooperativa.

- i. En cumplimiento de los deberes y obligaciones contraídas con la Cooperativa se acatarán las políticas, procesos y procedimientos, manuales, reglamentos internos y, las disposiciones impartidas por los entes de control.
- ii. Por ninguna circunstancia, se podrá asesorar al socio sugiriéndole evitar y omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual interno o de cualquier naturaleza.
- iii. Se tendrá la obligación de comunicar con el inmediato superior, cuando se identifique o se tenga conocimiento de que se está infringiendo alguna ley, manual reglamento o norma de política interna; así como informar los comportamientos ilícitos, ilegales o fraudulentos que lleguen a su conocimiento. En estos casos la Cooperativa guardará la debida reserva sobre el caso informado.

Art. 21.- Buena Gobernabilidad y Transparencia. – El Consejo de Administración de la Cooperativa, es responsable de aplicar los principios de buena gobernabilidad y transparencia en el ejercicio de todas las actividades, de carácter obligatorio para todos los integrantes de la Cooperativa; por tanto, deberá:

- a) Garantizar la integridad y confidencialidad de la información y registros que estén bajo la administración de la Cooperativa.
- b) Los Representantes, Directivos, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios de la Cooperativa no deberán divulgar información de propiedad de la Cooperativa a personas ajenas a la Cooperativa.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 21 de 28

Está prohibido disponer, guardar, extraer, archivar o reproducir información electrónica o documental con fines ajenos a las funciones dentro de la Cooperativa.

- c) Representantes, Directivos, Gerente General, Trabajadores, Prestadores de Servicios, serán responsables civil y penalmente por el uso inadecuado de la información perteneciente a la Cooperativa.
- d) La información de la Cooperativa únicamente será revelada mediante los canales de difusión autorizados por la Gerencia.
- e) El Gerente de la Cooperativa es el vocero oficial ante los medios de comunicación; los/as miembros de la Asamblea General de Representantes, Directivos, Comités y Comisiones y Trabajadores deberán emitir opiniones sobre cualquier tema relacionado a la Cooperativa ante los medios de comunicación con la autorización expresa de la Gerencia, y solo con información oficial, omitiendo comentarios de información que no posean o no se conozca.

CAPÍTULO XII. DE LAS RELACIONES LABORALES

Art. 22.- Igualdad de Trato y Prácticas Laborales Justas: En cumplimiento de los deberes patronales y de la norma establecida en el Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, se aplicará con los Trabajadores prácticas laborales justas, basadas en el talento y desempeño de los mismos, ofreciendo a todos iguales oportunidades de trabajo y crecimiento profesional.

Art. 23.- Lealtad y Cordialidad: Los integrantes de la Cooperativa deberán mostrar actitud de cooperación e interés hacia los socios y/o clientes en el desarrollo de sus actividades, considerando la instrucción recibida por sus superiores y así mismo mantener esta actitud con los compañeros de trabajo.

Art. 24.- Cooperación e Información Fidedigna: Los integrantes de la Cooperativa deberán mantener informados de sus labores de trabajo a quienes tengan relación con el mismo (Back Up o a su inmediato superior).

- a) Además, no se tolerará actitudes como ocultar información a sus superiores o compañeros, especialmente con el propósito de obtener un beneficio personal, proporcionar datos falsos, inexactos o distorsionados.
- b) Se considerará falta grave negarse a colaborar con los proyectos internos o a la asignación de actividades específicas, dentro del marco de su competencia, presentando cualquier tipo de obstrucción para la realización de estos.

Art. 25.- Comunicación Interna: Para el flujo de información se deberá respetar el nivel jerárquico, de acuerdo con lo definido en las Políticas y Procedimientos para el Flujo de Información, y, además:

- a) Se deberá tener apertura a escuchar, mantenerse informados y tener apertura al diálogo.
- b) Las directrices impartidas de forma verbal o escrita deberán ser claras y comprensibles.

Art. 26.- Intimidación y Acoso: No se tolerará el acoso sexual, psicológico o de intimidación de ningún tipo prevaleciendo la superioridad laboral o afectando a la dignidad de los integrantes de la Cooperativa, pues estas se considerarán como falta grave. La identificación de cualquier conducta antes descrita dará paso a la respectiva resolución por la Comisión de Resolución de Conflictos y las consecuencias que de ello derive.

Art. 27.- Del Consumo de Sustancias Alcohólicas, Estupefacientes y Psicotrópicas. – Está prohibido el consumo, venta, distribución, posesión o utilización de bebidas alcohólicas o estupefacientes psicotrópicas, en el lugar de trabajo; en el caso de confirmarse citadas situaciones, se practicarán las pruebas necesarias y serán causal suficiente para terminar la relación laboral de forma inmediata de acuerdo con el Código de Trabajo, sin perjuicio de las sanciones legales respectivas que las conductas identificadas puedan acarrear.

El presente artículo será exceptuado únicamente en el caso de que la Cooperativa tenga compromisos o eventos sociales, donde se permitirá a todos los integrantes el consumo de alcohol de forma moderada, en cantidades permisibles y sin excesos. No obstante, el consumo, venta, distribución y/o posesión de estupefacientes psicotrópicos continuará normado por lo aquí estipulado.

Art. 28.- Operaciones Diarias. – Se prohíbe participar en el proceso de otorgación de un crédito a familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Así mismo, no es permitido recibir cualquier gratificación monetaria o en especies, en conexión con la realización de una inversión o crédito en la Cooperativa por parte del Socio. En el caso de detectarse dichos eventos se iniciará un proceso de investigación interna para aplicar las sanciones correspondientes, previa comunicación a la Comisión de Resolución de Conflictos.

Art. 29.- Transparencia en la Selección de Proveedores. – Todos los procesos de licitación, contratación, adquisición, etc., deberán ser manejados exclusivamente por los canales oficiales y en ninguna circunstancia podrán ser de tipo verbal y se ceñirán exclusivamente a los parámetros fijados por la Institución. Se mantendrá la confidencialidad relacionada con la información proporcionada por los proveedores de la Institución, así como las condiciones y valores de contratación.

La selección de proveedores y procedimientos de adquisición se sujetarán a lo dispuesto por el Manual de Adquisiciones.

Art. 30.- Transparencia en las Relaciones. - Quienes forman parte de la Institución, no recibirán, solicitarán o exigirán a los socios, proveedores o cualquier otra persona, dinero, préstamos, garantías, regalos, donaciones, atenciones o beneficios por los servicios que la institución presta.

Los Trabajadores y Prestadores de Servicios de la Cooperativa no actuarán indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participarán en transacción alguna en que un socio, representante, directivo o trabajador o su cónyuge o conviviente y parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.

Art. 31.- Nepotismo. – Para la contratación de bienes, servicios y Trabajadores:

- a) Para el caso de contratación proveedores que tengan parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad o segunda afinidad, se deberá transparentar el parentesco y de ser posible evitar contratos frecuentes.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 23 de 28

- b) Para los cargos de áreas de control, no deberán tener parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con el resto de los directivos y Trabajadores (sin carácter retroactivo).
- c) Dentro de un proceso de contratación de proveedores y Trabajadores / Prestadores de Servicios, se prohíbe la existencia de nepotismo entre gerencia y jefaturas inmediatas o supervisores.

Art. 32.- Contactos con los Medios de Comunicación. – Únicamente la Gerencia General, o su delegado, podrán conceder entrevistas, facilitar información de tipo extraoficial o que no esté a disposición del público, por iniciativa o previa invitación de los medios de comunicación; siempre y cuando se comunique previamente al Consejo de Administración.

CAPÍTULO XIII. COMISIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Art. 33.- De la Comisión de Resolución de Conflictos. – La Cooperativa contará con una Comisión de Resolución de Conflictos, órgano interno que:

- a) Velará por el cumplimiento de lo estipulado en el presente Código de Ética y Comportamiento de manera principal.
- b) Además, tendrá la responsabilidad de conocer los procesos de investigación interna y resolver sobre la aplicación de sanciones a los transgresores de acuerdo con la normativa interna vigente, considerando el respeto y derecho a la defensa, así como al proceso, a excepción de aquellos procesos que deben ser investigados por la Fiscalía general del Estado, o en el caso de trabajadores, Ministerio de Trabajo.
- c) Todas las sospechas de actos ilícitos deben reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos por la Cooperativa y, debe colaborarse con las eventuales investigaciones que tanto la Cooperativa como las autoridades puedan llevar; contestando a sus requerimientos con la totalidad y veracidad de los hechos, en cumplimiento del deber legal que compete a todo ciudadano.
- d) El Oficial de Cumplimiento será el encargado de hacer seguimiento, control y verificación del incumplimiento de las normas y las disposiciones de este Capítulo, así como de cualquier intento o actuación de un trabajador o un representante 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 los intereses legítimos de la Cooperativa. Los actos incorrectos pueden involucrar a Socios/Clientes, Directivos, Trabajadores/Prestadores de Servicios, competidores, ex Directivos y ex Trabajadores, Directivos y proveedores.
- e) 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 autoridades cuando sea el caso y, cuando sea posible, reteniendo su valor de la remuneración y beneficios a su favor.
- f) La Cooperativa apoyará a las autoridades y entes de control en su lucha contra los actos ilegales.

- g) Respeto de las empresas que prestan servicios a la Cooperativa o sus Proveedores, el trabajador que tenga contacto con los mismos es responsable de identificar y mitigar los posibles riesgos de conductas de su personal que no cumplan con este Código y de supervisar el cumplimiento de las políticas que se establezcan para el efecto.

CAPÍTULO XIV. DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO Y MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Art. 34.- Sanciones. – El incumplimiento a las disposiciones contenidas en el presente documento, es materia de sanción por parte de la Cooperativa. Las sanciones que se apliquen o se impongan, adicional de las sanciones de la normativa interna, dependerá del tipo de falta: leve o grave; y, estarán sujetas a la aplicación de sanciones según se contempla en:

- a) Normativa interna de la Cooperativa.
- b) Normativa externa de acuerdo con la ley y entes de control.

Sin perjuicio de que la Cooperativa pueda iniciar las acciones legales pertinentes.

Art. 35.- Faltas Leves. - Los integrantes de la Cooperativa, tendrán identificadas como faltas leves a las siguientes:

- a) Realizar comentarios inapropiados que atenten contra la dignidad o prestigio de la Cooperativa o de algún Representante, Directivo o Trabajador, las personas e Instituciones sean éstas públicas o privadas.
- b) Realizar dentro de la Cooperativa algún tipo de proselitismo. Durante la jornada de trabajo, todas las actividades deberán desarrollarse con absoluta imparcialidad de sus creencias políticas, religiosas, deportivas, y de cualquier índole que pueda afectar o pretenda distraer a los demás Trabajadores y/o Prestadores de Servicios.
- c) Realizar acciones u omisiones que atenten contra el buen funcionamiento del área de cumplimiento, el/la oficial de cumplimiento de la cooperativa, o el buen funcionamiento del programa de cumplimiento.
- d) Realizar actos intimidatorios que atenten contra el buen funcionamiento del área de cumplimiento, el/la oficial de cumplimiento de la cooperativa o el buen funcionamiento del programa de cumplimiento.
- e) Para los trabajadores de la cooperativa, el incumplimiento al presente Código será considerado como falta grave, según el Reglamento Interno de Trabajo.

Art. 36.- Faltas Graves. - Los integrantes de la Cooperativa, tendrán identificadas como faltas graves a las siguientes:

- a) Comprometer el buen nombre de la Cooperativa o el uso de su logotipo en actividades políticas, redes sociales de uso personal, u otros medios de difusión.
- b) Discriminar a las personas debido a su etnia, género, orientación sexual, religión o culto, edad, ideología política, capacidad diferente u otra razón.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 25 de 28

- c) Solicitar, aceptar, ofrecer, prometer a cualquier persona, de forma directa o indirecta, regalos, favor, auspicio, entretenimiento, préstamo, oportunidad de comprar u obtener descuentos o rebajas en bienes, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general, conforme lo dispuesto en la cláusula de conducta anticorrupción.
- d) Ingerir o usar sustancias estupefacientes o psicotrópicas durante la jornada laboral, excepto aquellos que deban ser utilizados por prescripción médica.
- e) Utilizar la autoridad o influencia de su cargo para intervenir ante el personal de la Cooperativa y otras Cooperativas, a fin de lograr ventajas o beneficios para sí mismo, familiares, o para terceros.
- f) Ordenar a Trabajadores asistir a eventos de carácter político o usar los bienes y recursos de la Cooperativa para este fin.
- g) Acosar sexual, psicológica o laboralmente.
- h) Utilizar los recursos, medios tecnológicos, equipos, instalaciones o cualquier herramienta proporcionada por la Cooperativa para la comisión de delitos de índole sexual, como la producción, distribución, almacenamiento o visualización de material pornográfico o relacionado.
- i) Presionar directa o indirectamente a que se contrate prestación de bienes y/o servicios, en relación con asuntos que involucren o puedan involucrar a la Cooperativa.
- j) Disponer de dineros que se administren o custodien como parte de sus funciones, en beneficio personal o de terceros.
- k) Incumplir con las disposiciones del Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiación de delitos en los respectivos procesos.
- l) No colaborar en las investigaciones sobre el delito de lavado de activos, incumplimiento de políticas, entre otras investigaciones o procesos que las autoridades o la Cooperativa inicien en aras de velar por el objeto perseguido por el presente Código.
- m) Compartir, transferir, extraer o reenviar información de cualquier índole contenida en los correos electrónicos institucionales a cuentas de correo electrónico personales o de terceras personas no autorizadas por la Cooperativa.
- n) Destruir y/o adulterar documentos de la Cooperativa para beneficio personal o de terceros.
- o) Generar comportamientos amenazadores o violentos con el socio, directivos, trabajadores y terceros.
- p) Solicitar directa o indirectamente, a otro trabajador, cumplir con órdenes que atenten contra los derechos y principios consagrados en la Constitución y la ley, los valores éticos y profesionales, o que generen ventajas o beneficios personales.
- q) Solicitar créditos en cuentas de terceros o solicitar préstamos personales a los socios de la Cooperativa, a quienes se ofreció el servicio para obtener el crédito.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 26 de 28

- r) No comunicar los hechos que se conozcan y puedan configurarse en un delito o falta contra el presente Código dentro de las 48 horas siguientes desde que se supo acerca de la acción u omisión.
- s) Realizar acciones u omisiones que tengan por objetivo entorpecer las investigaciones realizadas por el área de cumplimiento y/o el/la oficial de cumplimiento. Esto incluye: ocultamiento de información, elementos que sirvan para el desarrollo de la investigación, alteración o cambio del estado de las cosas; y demás acciones u omisiones que sean determinadas por el área de cumplimiento y/o la Asamblea General de Representantes.
- t) Realizar acciones u omisiones que tengan por objetivo evitar que un socio, proveedor, trabajador, prestador de servicios, u otra persona perteneciente a los grupos de interés de la cooperativa sea sancionado por el incumplimiento del programa de cumplimiento, normativa interna de la Cooperativa y/o ordenamiento jurídico ecuatoriano.
- u) Para los trabajadores de la cooperativa, el incumplimiento al presente Código será considerado como falta grave, según el Reglamento Interno de Trabajo.
- v) Para los trabajadores que manejen recursos económicos de la Cooperativa, se considerará como falta grave el incumplimiento de las disposiciones constantes en el artículo 86 del Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.
- w) Los trabajadores deberán utilizar computadoras portátiles provistas por la Cooperativa para el desempeño de sus funciones laborales.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Además de las facultades asignadas en este Código, todas las demás unidades administrativas y operativas de la institución, son ejecutoras y participarán en el cumplimiento del Código de Ética y Comportamiento; así como los practicantes y pasantes que se vinculen a la Cooperativa.

SEGUNDA: Este Código de Ética y Comportamiento se aplicará, sin perjuicio de las normas jurídicas vigentes y demás sanciones civiles y penales que sean del caso.

TERCERA: El presente Código de Ética y Comportamiento entrará en vigor a partir de su aprobación en el Consejo de Administración.

CUARTA: El documento de aceptación del Código de Ética y Comportamiento será anexado a la carpeta de cada trabajador bajo custodio del área de Desarrollo Organizacional con el fin de mantener un registro del conocimiento y difusión del presente documento.

QUINTA: La Comisión de Resolución de Conflictos no será competente para conocer conflictos de la Cooperativa con los trabajadores, relacionados con pagos de sueldos, conflictos entre compañeros, y en general, no será competente para conocer casos que se encuentren fuera del campo del programa de cumplimiento

SEXTA: ACTUALIZACIÓN, VIGENCIA Y DIFUSIÓN

El Oficial de Cumplimiento deberá revisar y actualizar el Código de Ética y Comportamiento conforme lo estipule la normativa interna y la normativa emitida por el ente de control.

	Código de Ética y Comportamiento	Código: COD-CUM-01
		Versión: 07
		Pág: 27 de 28

El Oficial de Cumplimiento tendrá la responsabilidad de revisar el Código de Ética y Comportamiento según lo establece el Manual de Funciones y posteriormente se trasladará al Comité de Cumplimiento a fin de dar a conocer, quien propondrá al Consejo de Administración para su aprobación.

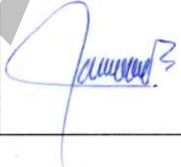
El Código de Ética y Comportamiento entrará en vigor desde que el Consejo de Administración emita la resolución a la Gerencia General y su difusión deberá ser conforme a lo establecido en el presente manual.

CONTROL DE CAMBIOS

CONTROL DE VERSIONES

Versión	No. de Acta	Descripción del cambio	Fecha de Cambio	Fecha de Aprobación
01	267	Creación del documento	-	11/12/2013
02	375	Actualización del documento	17/08/2016	28/09/2016
03	428	Actualización del documento	25/05/2017	18/06/2018
04	492	Actualización del documento	27/11/2020	10/12/2020
05	CA-2021-006	Actualización del documento	16/03/2021	16/03/2021
06	CA-2023-046	Actualización del documento	20/07/2023	22/12/2023
07	CA-2025-016	Actualización del documento	11/04/2025	07/05/2025

RESPONSABLES DE ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN

Actividad	Apellido y Nombre	Cargo	Fecha	Firma
Elaboración		Oficial de Cumplimiento	28/11/2024	
		Oficial de Cumplimiento Suplente	28/11/2024	
Presidenta del Comité de Cumplimiento		11/04/2025		
Oficial de Riesgos de Liquidez y Mercado		30/12/2024		
Líder de Desarrollo Organizacional		30/12/2024		
Líder de Control Interno		07/01/2025		
Asesoría Jurídica		13/12/2024		
Gerente General		11/04/2025		
Aprobación	Dictamen:	El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Luz del Valle, de conformidad al Reglamento a la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria del Sistema Financiero, Artículo 34.- Atribuciones y Responsabilidades numeral 3, expide el presente Código de Ética y Comportamiento V07"		
	Chumano Liliana	Secretaria General del Consejo de Administración	Acta No: CA-2025-016	
			Fecha: 07-05-2025	
	Llumiquinga Joseph	Presidente del Consejo de Administración	07-05-2025	
Derogación	Con la aprobación del presente documento queda derogado: a) El Código de Ética y Comportamiento Versión 06 aprobado el 22 de dic de 2023.			