



Documento interno

Código de ética y comportamiento

GOB-ASA-05-DIN-01

Versión 3.0

➤ Este documento establece las normas de comportamiento y principios morales que guían las acciones de todos sus miembros, desde directivos hasta empleados y socios. Abarca la relación de la cooperativa con sus socios, proveedores, clientes y la comunidad en general. Este código busca asegurar la transparencia, la responsabilidad social y la confianza dentro de la organización y en su entorno.


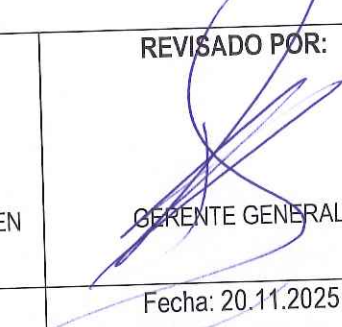
**Comité de Buen
Gobierno y Ética
Noviembre de 2025**

Documento interno

Código de Ética y Comportamiento

GOB-ASA-05-DIN-01
Versión 3.0

DOCUMENTO ORIGINAL		
ALMACENAMIENTO:	Depositorio Documental	TIPO DE ARCHIVO: Digital Word Digital PDF Físico
ACCESO:	Todas las áreas de interés	

ELABORADO POR:  PRESIDENTE DE COMITÉ DE BUEN GOBIERNO	REVISADO POR:  GERENTE GENERAL	APROBADO POR:  PRESIDENTE CAD
Fecha: 17.11.2025	Fecha: 20.11.2025	Fecha: 27.11.2025

Aprobado el 27 de noviembre de 2025, mediante ACTA Nro. COAC-S.ORD 2025-011 C.A.

REGISTRO DE VERSIONES

Versión	Descripción de la versión (motivos y cambios)	Fecha	Realizado por	Documentos que elimina
1.0	Emision inicial	22.11.2019	Oficial de Cumplimiento	N/A
2.0	Actualización	15.04.2024	Oficial de Cumplimiento	Código de Ética y Comportamiento S/C Versión 1.0
3.0	Actualización de acuerdo a la normativa vigente	27.11.2025	Oficial de Cumplimiento	Código de Ética y Comportamiento S/C Versión 2.0

CONTENIDO

CAPÍTULO I	7
MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	7
MISIÓN	7
VISIÓN	7
CAPÍTULO II	7
DEL OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN	7
ARTÍCULO 1.- OBJETIVO GENERAL:	7
ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	7
ARTÍCULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN	8
CAPÍTULO III	8
PRINCIPIOS COOPERATIVOS Y VALORES	8
ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS COOPERATIVOS:	8
ARTÍCULO 5.- VALORES:	9
CAPÍTULO IV	9
DEBERES Y PROHIBICIONES	9
ARTÍCULO 6.- DEBERES	9
ARTÍCULO 7.- PROHIBICIONES	9
CAPITULO V	10
DE LA ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA	10
ARTÍCULO 8.- REQUISITO	10
ARTÍCULO 9.- DEL ÓRGANO DE CONTROL	10
ARTÍCULO 10.- DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTE	11
ARTÍCULO 11.- TOMA DE DECISIONES	11
ARTÍCULO 12.- RACIONALIDAD ECONÓMICA	11
CAPITULO VI	11
CONFLICTO DE INTERÉS, CORRUPCIÓN Y SOBORNO	11
ARTICULO 13. DEFINICIONES	11
ARTÍCULO 14.- CONFLICTO DE INTERESES	12

ARTÍCULO 10.- DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTE	11
ARTÍCULO 11.- TOMA DE DECISIONES	11
ARTÍCULO 12.- RACIONALIDAD ECONÓMICA	11
CAPITULO VI.....	11
CONFLICTO DE INTERÉS, CORRUPCIÓN Y SOBORNO.....	11
ARTICULO 13. DEFINICIONES.....	11
ARTÍCULO 14.- CONFLICTO DE INTERESES	12
ARTÍCULO 15.- DE LA CORRUPCIÓN	13
ARTÍCULO 16.- LAS INVERSIONES PERSONALES.....	13
CAPITULO VII.....	14
DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.	14
ARTÍCULO 17.- IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD.....	14
ARTÍCULO 18.- MODELO DE TRANSPARENCIA.....	15
ARTÍCULO 19.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN	15
CAPÍTULO VIII	15
ÉTICA DEL PERSONAL.....	15
ARTÍCULO 20.- ADHESIÓN.....	15
ARTÍCULO 21.- FIDELIDAD	15
ARTÍCULO 22.- DILIGENCIA	16
ARTÍCULO 23.- NO DISCRIMINACIÓN	16
ARTÍCULO 24.- ACTOS CENSURABLES	16
ARTÍCULO 25.- ASCENSOS.....	17
CAPITULO IX.....	17
DE LAS RELACIONES CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS	17
Artículo 26.- Relaciones con las Entidades Públicas y Autoridades.....	17
Artículo 27.- De los Proveedores.....	17
Artículo 28.- Negociación y Aceptación de Nuevos Empleos.....	18
Artículo 29.- Contactos con los Medios de Comunicación	18
CAPITULO X.....	18
DE LA PREVENCIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS.....	18
ARTÍCULO 30.- DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS	18
ARTÍCULO 31.- CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS	19
ARTÍCULO 32.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD	19

ARTÍCULO 33.- DEL REPORTE DE ACTIVIDADES INUSUALES NO JUSTIFICADAS	19
ARTÍCULO 34.- DEL INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.....	19
CAPITULO XI.....	19
DE LOS RECURSOS INTERNOS.....	19
ARTÍCULO 35.- LOS BIENES Y RECURSOS INTERNOS.....	19
ARTÍCULO 36.- UTILIZACIÓN DE LOS BIENES Y RECURSOS INTERNOS	20
ARTÍCULO 37.- CUIDADO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS INTERNOS	20
ARTÍCULO 38.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y MARCAS.....	20
CAPÍTULO XII.....	20
ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	20
ARTÍCULO 39.- TRANSPARENCIA.....	20
ARTÍCULO 40.- MATERIAL PUBLICITARIO	21
ARTÍCULO 41.- MARCAS Y LOGOTIPOS	21
ARTÍCULO 42.- RELACIÓN CON LOS COMPETIDORES.....	21
ARTÍCULO 43.- MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA.....	21
CAPITULO XIII	22
DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.....	22
ARTICULO 44.- DE LAS INFRACCIONES	22
ARTÍCULO 45.- DE LAS SANCIONES.....	22
ARTÍCULO 46.- DEL PROCESO SANCIONATORIO.....	22
ARTÍCULO 47.- INVESTIGACIONES INTERNAS.....	22
CAPITULO XIV	22
DE LA DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA	22
ARTÍCULO 48.- SOCIALIZACIÓN	22
DISPOSICIÓN GENERAL.....	23
PRIMERA. - SUPREMACÍA.....	23
SEGUNDA.....	23
GLOSARIO DE TÉRMINOS	23
DISPOSICIÓN FINAL	24
PRIMERA.....	24
SEGUNDA.....	24

EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA COAC "P.A.I.S."

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con el Artículo 21. ATRIBUCIONES, literal 3 del ESTATUTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "P.A.I.S." LTDA, cooperativa controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; el Consejo de Administración está facultado para Aprobar políticas institucionales y metodologías de trabajo; y,

Que la Cooperativa considera necesario normar tanto el comportamiento y acciones de la institución como la de sus directivos, administradores, socios, clientes, colaboradores y proveedores, dentro de los valores y principios de ética, moral y transparencia, de manera que el presente documento sea la guía para la ejecución de las actividades propias de la cooperativa dentro de un marco de integridad, respeto y moral de los derechos del bien común del personal, de sus asociados y de la comunidad en general.

RESUELVE:

Aprobar el CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO "P.A.I.S." LTDA.

CAPÍTULO I

MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

MISIÓN

Impulsamos el desarrollo de nuestros socios mediante servicios financieros accesibles, confiables e innovadores, con responsabilidad, inclusión y compromiso cooperativo.

VISIÓN

Ser reconocidos por nuestra solidez, cercanía y compromiso con la equidad, sostenibilidad e innovación en las comunidades donde operamos.

CAPÍTULO II

DEL OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

ARTÍCULO 1.- OBJETIVO GENERAL: El Código es una norma interna de la cooperativa, cuya finalidad es la institucionalización de los principios que deben regir la actuación profesional de sus Directivos, Administradores, socios, clientes, colaboradores y proveedores, considerando las normas legales que rigen las operaciones de las Cooperativas que incluye principios, valores y normas de actuación que promueva una conducta acorde con las exigencias de profesionalización que de forma creciente demanda la operación de un intermediario financiero.

ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir los principios y normas éticas consideradas por la organización como de cumplimiento obligatorio.
- Orientar la conducta de las y los empleados, directivos y socios de la cooperativa.
- Promover comportamientos éticos y morales de las y los empleados, directivos y socios de la cooperativa acorde a los principios establecidos en el presente código.

- Establecer acuerdos que vinculen a los empleados, directivos y socios con la cooperativa generando sentido de pertenencia.

ARTÍCULO 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN: El presente Código de Ética y Comportamiento constituye un conjunto de principios básicos de actuación y normas de conducta profesional para quién o quiénes están obligados a su cumplimiento. Así, en la Cooperativa de Ahorro y Crédito PAIS. Es de carácter obligatorio su cumplimiento para todos los Directivos, administradores, socios, clientes, colaboradores y proveedores en el desarrollo de su actividad profesional, cualquiera que sea ésta y con independencia de que la desarrollen de forma individual o en el seno de un grupo de trabajo.

CAPÍTULO III

PRINCIPIOS COOPERATIVOS Y VALORES

ARTÍCULO 4.- PRINCIPIOS COOPERATIVOS:

- Asociación voluntaria y abierta; Las cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas capacitadas para utilizar sus servicios y dispuestas a aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación por motivos de sexo, raza, situación social, política o religiosa.
- Gestión democrática por parte de los socios; Las cooperativas son organizaciones gestionadas democráticamente por los socios, los cuales participan activamente fijando sus políticas y tomando decisiones. Los hombres y mujeres elegidos para representar y gestionar las cooperativas son responsables delante de los socios. En las cooperativas de primer grado los socios tienen el mismo derecho de votos (un socio, un voto) y las cooperativas que tengan un número alto de asociados (mayor a 200) considera la figura de representantes.
- Participación económica de los socios; Los socios contribuyen equitativamente al capital de sus cooperativas y lo gestionan de forma democrática (al menos parte del patrimonio social es normalmente propiedad común de la Cooperativa). Los socios acostumbran a recibir compensación, si hay, limitada al capital entregado como condición para ser socio. Los socios asignan los excedentes a todos o algunos de estos fines el desarrollo de su cooperativa posiblemente mediante el establecimiento de reservas, parte de las cuales al menos no serían repartibles; el retorno a los socios en proporción a sus operaciones con la cooperativa; y el soporte de otras actividades aprobadas por los socios y la regulación vigente.
- Autonomía e independencia; Las cooperativas son organizaciones autónomas de autoayuda, gestionadas por los socios. Si firma acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos o si consiguen capital de otras fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático por parte de sus socios y mantienen su autonomía cooperativa
- Educación, formación e información; Las cooperativas proporcionan educación e información a los socios, a los representantes elegidos, a los Directivos y a los trabajadores que puedan contribuir de maneras eficaz al desarrollo de sus cooperativas. Informan al público, especialmente a los jóvenes y a los líderes de opinión, de la naturaleza y beneficios de la cooperativa.
- Cooperación entre Cooperativas; Las Cooperativas sirven a sus socios lo más eficazmente posible y fortalecen el movimiento cooperativo trabajando conjuntamente mediante estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.

- Interés para la comunidad; Las cooperativas trabajan para conseguir el desarrollo sostenible de sus comunidades mediante políticas aprobadas por sus socios.

ARTÍCULO 5.- VALORES: Se considera que los valores organizacionales son los siguientes:

- ✓ **Confianza** – Base de nuestras relaciones con socios, empleados y aliados.
- ✓ **Responsabilidad** – Cumplimos nuestros compromisos con ética y transparencia.
- ✓ **Mejora continua** – Evolucionamos constantemente para servir mejor.
- ✓ **Inclusión** – Abrimos oportunidades para todos, sin distinción.
- ✓ **Compromiso** – Trabajamos con vocación de servicio y sentido cooperativo.
- ✓ **Transparencia** – Actuamos con claridad en cada proceso y decisión.
- ✓ **Equidad** – Promovemos condiciones justas para todos los miembros.
- ✓ **Innovación** – Buscamos soluciones creativas para los desafíos del entorno.

CAPÍTULO IV

DEBERES Y PROHIBICIONES

ARTÍCULO 6.- DEBERES: Serán deberes primordiales de los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa:

- a) Guardar absoluta lealtad a la Cooperativa;
- b) Actuar en las actividades a su cargo con rectitud, independencia, imparcialidad y discreción, sin atender a ningún tipo de presión o interés personal;
- c) Mantener en el ejercicio de sus funciones una conducta profesional intachable;
- d) Evitar cualquier situación que pudiera suscitar conflicto de intereses y corrupción;
- e) Aplicar las normas de ética tanto en sus actuaciones personales como laborales; y,
- f) Acatar y cumplir las leyes, reglamentos, disposiciones de las autoridades competentes y políticas internas en el desarrollo y ejecución de los negocios, servicios y procesos que le fueren confiados.

ARTÍCULO 7.- PROHIBICIONES: A los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, les queda prohibido:

- a) 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;
- a) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad, anteponiendo el beneficio propio al de la Cooperativa;
- b) Aconsejar o presionar para la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo;
- c) Obtener beneficios personales o familiares en el ejercicio de sus funciones;

- d) Ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre a la Cooperativa, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio;
- e) Realizar cualquier acto de proselitismo político dentro de la Cooperativa o dentro de los horarios de trabajo. Asimismo, no se podrán utilizar para este fin, los recursos asignados por la Cooperativa para el desempeño de sus funciones;
- f) Crear canales o procesos paralelos a los oficialmente establecidos por la Cooperativa entre Representantes, Directivos, Administradores y Colaboradores a fin de facilitar operaciones financieras y no financieras dentro de la Cooperativa;
- g) Usar arbitrariamente información privilegiada.
- h) Está prohibido no reportar la existencia de un conflicto de intereses de acuerdo con lo dispuesto por este Código; así como, seguir actuando como parte de un proceso en el que exista este tipo de conflictos;
- i) No reportar la entrega u ofrecimiento de cualquier tipo de soborno a cambio de un beneficio al interior de la Cooperativa;
- j) Evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual para adquirir un servicio de la Cooperativa;
- k) Está terminantemente prohibido todo acto que incurra en cualquier forma de abuso, trato inhumano, degradante o discriminatorio; y,
- l) Está prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de sustancias estupefacientes o psicotrópicas en las inmediaciones de la Cooperativa.

CAPITULO V

DE LA ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA

ARTÍCULO 8.- REQUISITO: La Cooperativa requiere que todos sus grupos de interés cumplan con las normas establecidas para el alcance de los objetivos y metas planteadas, actuando de acuerdo a las normas éticas, valores y principios establecidos por la institución.

ARTÍCULO 9.- DEL ÓRGANO DE CONTROL: La Cooperativa de ahorro y crédito al ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cumple y basa su constitución, organización, administración, control y funcionamiento en la normativa legal que establece este órgano de control, busca que sus funcionarios, directivos y socios desarrollen sus actividades de conformidad con la legislación vigente; además:

- a) Los Directivos, administradores y funcionarios para el ejercicio de sus funciones deberán conocer y aplicar de manera estricta las Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera, el Código Orgánico Integral Penal; Reglamentos y normativas establecidas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; Estatuto Social; Reglamento de Buen Gobierno Corporativo y reglamento Interno
- b) Así también estarán a disposición y cumplimiento de la normativa interna: Manual de Políticas y Procedimientos para prevenir el Lavado de Activos, Reglamento interno de trabajo y demás normativas aplicables.

- c) Bajo ninguna circunstancia los funcionarios podrán asesorar al cliente sugiriéndole evitar u omitir cualquier tipo de requerimiento legal o contractual, interno o de otra naturaleza.

ARTÍCULO 10.- DE LA RELACIÓN CON LOS CLIENTES: Dentro de los valores y principios de la ética, se ha determinado normar la relación con el cliente bajo los siguientes principios:

- a) Disponibilidad y cortesía. - Directivos, administradores y funcionarios de la Cooperativa deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas nacionales o extranjeras que soliciten información sobre los productos o servicios que se ofrece.
- b) Trato Equitativo. - para con todos los socios, clientes proveedores y competidores brindando un trato equitativo y libre de cualquier tipo de influencia.
- c) Asesoramiento profesional. - Se presentan los productos y servicios con el más alto grado de conocimiento y profesionalismo.
- d) Diligencia, Eficiencia, Responsabilidad. - Se preservara los cargos y se realizaran las tareas asignadas con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficiencia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios, clientes y público en general; en ningún caso podrán realizar negocios financieros con personas naturales o jurídicas que se aparten de las normas éticas y legales mencionadas en el presente Código.

ARTÍCULO 11.- TOMA DE DECISIONES: La ética y comportamiento de la Cooperativa está basada en la toma de decisiones democráticas por los órganos administrativos de la institución correspondientes, las mismas que serán apegadas a lo que establecen las normas vigentes, el Órgano de Control, las Resoluciones de la Asamblea General de Representantes y de sus Órganos directivos.

ARTÍCULO 12.- RACIONALIDAD ECONÓMICA: La Cooperativa reconoce que el progreso y bienestar de sus socios depende en gran medida de las sanas decisiones de sus órganos de dirección, sus funcionarios y empleados, y que por tanto los recursos humanos, económicos, financieros y materiales deben ser racionalmente utilizados.

Los trabajadores y directivos son responsables del uso adecuado y racional de los bienes de propiedad de la Cooperativa que se les ha asignado para el ejercicio de sus funciones, debiendo prevalecer el concepto de austeridad en forma permanente. En tal sentido, deben proteger y conservar los bienes de la Cooperativa evitando su abuso, derroche o desaprovechamiento, sin emplear o permitir que otros empleen los bienes de la cooperativa para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.

CAPITULO VI

CONFLICTO DE INTERÉS, CORRUPCIÓN Y SOBORNO

ARTICULO 13. DEFINICIONES: Para efectos de este Código se entenderá como:

- a) Conflicto de interés. - son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto y la integridad de sus acciones, con relación a la defensa de un interés determinado, tienden a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, de tipo económico o personal.

Una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero.

- b) **Corrupción.** - Cuando los socios, representantes, directivos, administradores y colaboradores acepten, reciban o soliciten donativos, dádivas, presentes, promesas, derechos, cuotas, contribuciones, rentas, intereses, ventajas, sueldos, gratificaciones, beneficios inmateriales o beneficios económicos indebidos u otro bien de orden material, omita o cometa un acto que permita favorecerse a sí mismo o a un tercero, en el curso de actividades económicas, financieras o comerciales.
- c) **Soborno.** - acto por el que una persona ofrece o entrega dinero, regalos, invitaciones o algún otro bien, a otra con el objetivo de persuadir y conseguir un beneficio.
- d) **Intereses privados y personales.** - cualquier ventaja que pudiera derivarse en favor o utilidad de los propios miembros de la Cooperativa, sus familiares, círculo de amigos y/o conocidos.

ARTÍCULO 14.- CONFLICTO DE INTERESES: En la Cooperativa existe conflicto de intereses cuando surge una contraposición entre los intereses propios y los institucionales; tales conflictos deben ser informados.

Son conflictos de intereses los siguientes:

- El interés económico de algún miembro de la cooperativa o de su familia, sea en forma individual o a través de alguna empresa, que tenga o busque tener relación de negocios con la entidad;
- Cuando algún miembro de la Cooperativa, en razón de sus funciones, deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, y tenga la opción de escoger entre el interés de la Cooperativa y su interés propio o el de un tercero, de tal forma que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiaría patrimonial o extra patrimonialmente, para así o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario; obteniendo así un provecho de cualquier tipo, que de otra forma no recibiera;
- Desempeñarse como directivo, funcionario o cualquier otra posición importante en alguna empresa que tenga o busque tener relación de negocios con la entidad;
- Cuando un directivo, administrador, funcionario o representante de la cooperativa, influya sobre las decisiones de enrolamiento de cualquier cargo en beneficio de familiares o personas allegadas;
- Actuar como apoderado o intermediario para beneficio de un tercero en transacciones con la cooperativa;
- Cualquier otra circunstancia que pueda disuadir al decisor de actuar en consonancia con los mejores intereses de la Cooperativa.
- Los empleados y directivos de la Cooperativa evitarán que sus intereses personales se encuentren en conflicto con el cumplimiento de los deberes que, en el ejercicio de sus funciones, les hayan sido encomendados. En ese sentido, deberán adoptar las medidas necesarias para que bajo ninguna circunstancia sus intereses personales dificulten el normal ejercicio de sus obligaciones y responsabilidades, debiendo informar de la existencia de cualquier asociación ilícita o inmoral, vinculación o circunstancia que pueda afectar su buen juicio profesional a través de las instancias previstas para el efecto.

- Por la misma razón, se considerarán la regulación existente respecto a aprobación de créditos y demás prohibiciones de mantener negocios relacionados entre la cooperativa y los grupos de interés.
- Por otro lado, el personal y directivos de la Cooperativa se encuentran prohibidos de obtener o procurar beneficios o ventajas indebidas para sí o para otros, mediante el uso de su cargo, influencia o apariencia de influencia.
- Los empleados de la Cooperativa se abstendrán en lo posible 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, en contra de los intereses de la cooperativa. Asimismo, los empleados de la Cooperativa se abstendrán de intervenir en los procesos administrativos 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.

ARTÍCULO 15.- DE LA CORRUPCIÓN: Estará estrictamente prohibido que los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, realicen actos de corrupción, en especial:

- a) Soborno en dinero en efectivo: Ningún Socio, Representante, Directivo, Administrador o Colaboradores de la Cooperativa aceptará en calidad de regalo por parte de terceros, dinero en efectivo, artículos de valor o invitaciones para realizar actividades recreativas de tal forma que puedan comprometer su criterio o decisión;
- b) Soborno a funcionarios públicos: Por ningún concepto o circunstancia se deberá ofrecer algún objeto o cosa de valor o regalo a funcionarios públicos o privados, con el propósito de influir en dicha persona para que tome o deje de tomar alguna medida oficial o para inducirlo a realizar transacciones de negocios con alguno de los integrantes de la Cooperativa;
- c) Soborno a los familiares de los colaboradores: No se aceptará que algún familiar cercano a los socios, representantes, directivos, administradores, y colaboradores de la Cooperativa, se beneficie con regalos o reciba un trato preferencial en el otorgamiento de préstamos, productos o servicios a cambio de favorecer las relaciones con la Cooperativa;
- d) Reporte de Sobornos: Será obligación de los socios, representantes, directivos, administradores, y colaboradores de la Cooperativa reportar al Presidente los objetos que se hayan ofrecido como sobornos.

ARTÍCULO 16.- LAS INVERSIONES PERSONALES: Se prohíbe que los socios, representantes, directivos, administradores, y colaboradores de la Cooperativa, realicen transacciones personales con títulos de la Cooperativa o de cualquier otra compañía cuando posean información relevante que no sea de conocimiento público.

Se establecerá restricciones a título personal para los funcionarios y empleados integrantes de la Cooperativa responsables de manejar transacciones financieras con información privilegiada, de manera especial en las áreas de: inversiones, crédito, finanzas, legal y otras;

El administrador o colaborador no podrá realizar inversiones personales en títulos de las empresas que le han sido asignadas para llevar la relación de negocios, sean éstas públicas o privadas, proveedoras o competidoras de la Cooperativa.

CAPITULO VII

DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.

ARTÍCULO 17.- IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD: La Cooperativa considera la transparencia como un factor preponderante y necesario para su diario actuar, para lo cual se contempla lo siguiente:

- a) Información al Público. - En la medida de lo posible, siempre y cuando el marco legal lo permita, los colaboradores deben cerciorarse de que el público haya recibido a satisfacción la información requerida. Tanto la información proporcionada como, en su caso, el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrá en forma clara y comprensible.
- b) Custodia e integridad de la información. - La información, datos, registros y operaciones que realicen los socios y clientes de la Cooperativa, deberán contener la mayor precisión posible, que permita manejar con transparencia los negocios realizados con la institución. En general, todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.
- c) Confidencialidad. - Los socios, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, desde la calificación como tales, o desde el inicio del cumplimiento de las funciones, respectivamente, deben guardar estricta confidencialidad sobre la información que llegue a su conocimiento por el desempeño de su cargo. Dicha obligación se extenderá incluso después de que haya terminado su relación con la Cooperativa, sin perjuicio de que se suscriba o no un convenio de confidencialidad para el efecto.

La Cooperativa exigirá al funcionario u empleado que corresponda, el compromiso de confidencialidad en las cláusulas y condiciones de toda contratación que haya llegado a su conocimiento; durante el ejercicio laboral, cuando se terminó la relación de dependencia del funcionario o empleado con la institución.

El cumplimiento de esta norma quedara bajo la responsabilidad de la máxima autoridad del departamento o dependencia de la Cooperativa que corresponda, de acuerdo al contrato o convenio que se celebre.

- d) Confidencialidad de la Información Interna. - los directivos, administradores, funcionarios y empleados de la Cooperativa no podrán divulgar información interna acerca de los empleados, proveedores, planes de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que puedan perjudicar el desenvolvimiento de las actividades de la Cooperativa.
- e) Confidencialidad de la información de los socios y clientes. - De conformidad con las normas de sigilo y reserva establecidas en la normativa jurídica vigente, no se podrá revelar información de los clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los colaboradores estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos, para transmitirlos a personas no autorizadas o para fines comerciales ajenos a los de la Cooperativa.
- f) Confidencialidad de la información de colaboradores. - La cooperativa garantizará y protegerá la privacidad y confidencialidad de los expedientes médicos y laborales de un funcionario o empleado. Los expedientes no serán revelados fuera de la institución, excepto cuando el propio interesado lo solicite, salvo cuando sea dispuesto por una autoridad

competente. En cualquier circunstancia, sólo el representante legal de Cooperativa podrá aprobar, en tales circunstancias, la divulgación legal requerida.

La obligación de cumplir con las normas de sigilo y el compromiso de confidencialidad se entenderán sin perjuicio del acceso al público a la información y los documentos determinados por las leyes respectivas.

- g) Generación de documentos y comunicaciones. - Para la generación de documentos y comunicaciones a los socios y clientes se deberá considerar la asignación expresa de los límites y atribuciones establecidos por la institución y su contenido deberá observar las normas de respeto y cordialidad.

ARTÍCULO 18.- MODELO DE TRANSPARENCIA: La cooperativa se presenta abierta a brindar información bajo las siguientes circunstancias y actores:

- Contabilidad abierta a sus asociados, mediante la presentación de estatutos, balances, estados de pérdidas y ganancias, índices financieros, ranking, etc., información que se podrá encontrar en las páginas de los órganos de control y otros en la página web institucional.
- Programa de capacitación para especialización de directivos en temas organizacionales, financieros y estratégicos.
- Educación cooperativa y financiera a directivos, socios y funcionarios sobre administración en general, aspectos macroeconómicos y macrosociales que posibiliten discernir el rumbo de la Cooperativa y poder ser parte de un proyecto de sociedad;
- Controles preventivos, detectivos y correctivos mediante auditorías internas permanentes, auditorías externas anuales y calificadoras de riesgo;
- Presentación de información al ente de control con periodicidad diaria/Mensual/trimestral
- Presentación de información al organismo de integración de manera que permita realizar comparativos institucionales.
- Recepción de pasantías de organizaciones fraternas locales, nacionales o internacionales.

ARTÍCULO 19.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN: La información requerida por personal externo, funcionarios, socios y directivos de la Cooperativa que no se encuentre publicada, podrá ser solicitada en cualquier momento mediante una solicitud escrita, siendo obligación de la Institución y sus administradores el entregar lo solicitado, siempre considerando el criterio de sigilo y reserva de la información conforme se detalla en la normativa vigente y el Reglamento Interno.

CAPÍTULO VIII

ÉTICA DEL PERSONAL

ARTÍCULO 20.- ADHESIÓN: La cooperativa requerirá a su personal, como condición para pertenecer a la organización, adherirse a este Código y cumplir con sus normas, reglas y principios.

ARTÍCULO 21.- FIDELIDAD: El personal de la Cooperativa servirá con fidelidad a sus socios y clientes.

ARTÍCULO 22.- DILIGENCIA: Cada miembro del personal de Cooperativa aplicará en forma leal, recta y digna las técnicas y principios administrativos de su profesión, desempeñando su cargo con la mayor diligencia, veracidad, buena fe y sentido de responsabilidad, tratando de obtener para la Cooperativa el mejor provecho de los recursos que le han sido confiados.

ARTÍCULO 23.- NO DISCRIMINACIÓN: La alta dirección y funcionarios de la Cooperativa deben considerar a los subalternos y las subalternas, en sus oportunidades y condiciones de trabajo, sin discriminación por razones de raza, condición social, ideología, género o religión.

No discriminación en la selección de personal: Sujeto a los requisitos establecidos para ser trabajador de COOPERATIVA, las personas responsables de la selección y contratación de los empleados, deben efectuarlas en base en las capacidades que muestran los candidatos para el desempeño de su trabajo, sin ejercer sobre ellos ninguna discriminación por razones 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. La selección y contratación deberá efectuarse sin que exista ninguna presión personal o política.

ARTÍCULO 24.- ACTOS CENSURABLES: En Cooperativa son actos contrarios a la ética profesional, entre otros, los siguientes:

- h) Recibir directamente o indirectamente, por medio de terceras personas, que tengan negocio o no con el cliente y la clienta o el empleador, comisiones y otros beneficios relacionados con su trabajo, que no sean los estrictamente fijados por la Cooperativa que lo emplea;
- i) Ejercer influencias o usar de ellas para obtener designaciones de índole profesional o situaciones de privilegio por el cumplimiento que le corresponde de su trabajo;
- j) Ofrecer su trabajo profesional en beneficio propio, usando el tiempo que corresponde dedicar a Cooperativa que lo emplea, o cuando ésta puede ejecutarlos por sí misma;
- k) Aceptar regalos por parte de socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o mejores tasas de interés en los ahorros.
- l) Usar información privilegiada para obtener beneficios personales, sea directa o indirectamente;
- m) Usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparados en o por la Cooperativa, para revelarla a otra Institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente; o para ser entregada a medios de comunicación sin previa autorización de gerencia.
- n) Usar la base de datos de los socios para beneficio personal o de terceros;
- o) Cobrar honorarios o comisiones por trámites o por tratos preferenciales;
- p) Solicitar o recibir descuentos en la adquisición de bienes y servicios que vendan los socios;
- q) Hacer uso de la influencia que puedan tener los socios para beneficios directos o indirectos;
- r) Solicitar empleo a socios;
- s) Encubrir a cualquier Directivo o funcionario que hubiese incumplido las disposiciones del presente Código, lo cual lo vuelve responsable del incumplimiento;
- t) Revelar información a socios sobre prácticas de sus competidores;
- u) Utilizar el nombre de la Cooperativa para beneficios personales;

- v) Irrespetar la cadena de mando y el orden jerárquico a la hora de generar información concerniente a la Institución, sus reglamentos y manuales, así como desarrollo de las actividades directivas o laborales.
- w) Manejar de manera directa y personal relaciones de crédito con Entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos.
- x) Los actos censurables son considerados faltas graves.

ARTÍCULO 25.- ASCENSOS: La posición y el cargo de cada miembro del personal de Cooperativa debe ser el resultado de su preparación profesional, la calidad de su rendimiento, su comportamiento ético y las evaluaciones; por consiguiente, no debe valerse de influencias para obtener ventajas, mejoras salariales, promociones, ascensos o reconocimientos.

En la Cooperativa se reconoce el mérito de cada uno de sus empleados y se fomenta la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades y contribuciones de cada trabajador. No se admite ninguna decisión que afecte la carrera profesional de subordinados basada en las relaciones personales.

CAPITULO IX

DE LAS RELACIONES CON LAS AUTORIDADES Y OTROS GRUPOS EXTERNOS

Artículo 26.- Relaciones con las Entidades Públicas y Autoridades: Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los funcionarios autorizados por el Consejo de Administración y el Gerente y deberán estar guiadas por un espíritu de estrecha cooperación, cordialidad y respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

- Contactos oficiales y no oficiales: Los administradores y colaboradores autorizados de la Cooperativa podrán realizar contactos, oficiales o no, con representantes de instituciones y autoridades nacionales, en los cuales siempre se verá reflejada la posición oficial de la Cooperativa;
- Declaraciones judiciales: El colaborador deberá informar únicamente a su jefe de Departamento o al Gerente cuando ha sido llamado a rendir declaración como testigo o aportar otro tipo de pruebas en los procesos judiciales, relacionados con la Cooperativa.
- De la relación con otras entidades del sector financiero popular y solidario: En todas las relaciones que mantengan los socios, representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, con otras Instituciones del Sector Financiero Popular y Solidario, deberán tener una posición que les permita actuar con imparcialidad y plena independencia.

Artículo 27.- De los Proveedores: Para la adquisición de bienes y servicios se deberá aplicar la normativa jurídica vigente, así como el Estatuto Social, Reglamento Interno y el Reglamento de Adquisiciones de la Cooperativa, siempre tomando en consideración el principio de invertir con prudencia, pagando el justo precio para conseguir la más alta calidad que permita optimizar el destino de los recursos en beneficio de los socios, clientes y de la Cooperativa.

- Está prohibida cualquier forma de ofrecimiento, insinuación, afirmación o sugerencia de los administradores o colaboradores de la Cooperativa para ejercer algún tipo de influencia en la toma de las decisiones relativas a la adquisición de bienes y servicios; y,
- Durante el proceso de adquisición y cierre de las negociaciones con los proveedores, se deberá evitar cualquier situación que pueda generar conflicto de intereses. En el caso de encontrarse ante tal situación, los colaboradores de la Cooperativa deberán reportar inmediatamente al jefe del Departamento respectivo, sin perjuicio de cesar las negociaciones con el proveedor.

Artículo 28.- Negociación y Aceptación de Nuevos Empleos: Los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, deberán conducirse con integridad y discreción en las negociaciones que mantengan sobre eventuales empleos ajenos a la Cooperativa y cuando acepten otros cargos de índole profesional tras el cese de sus funciones en la Cooperativa; en particular si se trata de puestos ofrecidos por una entidad financiera o por parte de un proveedor de la Cooperativa.

Artículo 29.- Contactos con los Medios de Comunicación: Los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa; no podrán conceder entrevistas o facilitar información en asuntos relacionados con la Cooperativa, de manera extraoficial (toda aquella que no esté a disposición del público), por propia iniciativa o previa invitación de los medios de comunicación, sin haber recibido autorización expresa para ello por parte del Gerente o del Consejo de Administración, cuando corresponda.

Se prohíbe la difusión de rumores falsos que puedan afectar el buen nombre de los representantes, directivos, administradores, colaboradores y de la Cooperativa.

En las relaciones sociales que mantengan con las personas que trabajen para los medios de comunicación, los colaboradores darán muestras de la máxima discreción respecto de las cuestiones relacionadas con el sistema financiero popular y solidario o de la Cooperativa.

CAPITULO X

DE LA PREVENCIÓN DE LAVADOS DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

ARTÍCULO 30.- DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS: Es responsabilidad de los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, velar porque la Institución no sea utilizada como medio para el Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo. La Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción Ahorro Inversión Servicio PAIS Ltda.; desarrollará e implementará políticas y procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, incluido el terrorismo. Para tal propósito impulsará el conocimiento de la normativa legal, reglamentaria y operativa pertinente, mediante capacitaciones del personal desde el inicio de su relación contractual y establecerá procesos de selección, contratación y monitoreo transaccional de sus Colaboradores.

Los administradores y colaboradores deberán anteponer el cumplimiento de las normas de Prevención de Lavado de Activos, Financiamiento de otros Delitos incluido el Terrorismo al logro de sus metas comerciales.

ARTÍCULO 31.- CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS: Los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, deben cumplir con lo previsto en la LEY ORGÁNICA DE PREVENCIÓN, DETECCIÓN Y ERRADICACIÓN DEL DELITO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DEL FINANCIAMIENTO DE DELITOS, su Reglamento, las resoluciones y circulares emitidas por los organismos de control y los instructivos emitidos por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE) y demás disposiciones contenidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo, el cual contempla la adecuada aplicación del procedimiento de “Debida diligencia” que enmarca las políticas: “Conozca a su cliente”, “Conozca a su empleado”, “Conozca su mercado” y “Conozca a su Proveedor”. Siendo de fundamental importancia el cumplimiento de las normas relativas a la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, la selección, elección y contratación de los proveedores deberá realizarse de manera objetiva con criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos aplicando una debida diligencia a efecto de no exponer a la Cooperativa a los riesgos reputacional, operativo, y legal.

ARTÍCULO 32.- RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD: Los representantes, directivos, administradores y colaboradores y auditores tanto internos como externos de la Cooperativa darán a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, sobre las irregularidades detectadas y su correspondiente comunicación a las autoridades competentes, por tanto, toda la información sobre las mismas guardarán absoluta reserva.

Quien conozca o llegue a conocer de actividades ilícitas realizadas por algún colaborador, proveedor, socio o cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción Ahorro Inversión Servicio PAIS Ltda., tendrá la obligación inmediata de poner el hecho en conocimiento del Oficial de Cumplimiento.

Queda prohibido poner en conocimiento de persona alguna el hecho de que una información haya sido solicitada por la autoridad competente o proporcionada a la misma.

ARTÍCULO 33.- DEL REPORTE DE ACTIVIDADES INUSUALES NO JUSTIFICADAS: Los administradores y colaboradores de la Cooperativa estarán obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los clientes que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del cliente y no presentan una justificación financiera o económica razonable, de conformidad a la normativa vigente.

ARTÍCULO 34.- DEL INFORME DEL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO: De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento deberá realizar las investigaciones de los casos reportados o de las sospechas fundamentada, y presentará un informe detallado de aquellas, proponiendo sus recomendaciones, a fin de que se pueda determinar, previo análisis y en un acto de buena fe, si es procedente reportar a las autoridades competentes las transacciones inusuales no justificadas.

CAPITULO XI

DE LOS RECURSOS INTERNOS

ARTÍCULO 35.- LOS BIENES Y RECURSOS INTERNOS: Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos, los planes comerciales, la información sobre socios, clientes,

proveedores y distribuciones, la propiedad intelectual (modelos, programas de computación y otros artículos), los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la institución constituye una violación de las obligaciones para con la institución y un acto de fraude en perjuicio de la Cooperativa.

ARTÍCULO 36.- UTILIZACIÓN DE LOS BIENES Y RECURSOS INTERNOS: Los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la institución y a impedir que los medios e instalaciones de éste sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los empleados para uso y fines exclusivos de los negocios de la Cooperativa.

ARTÍCULO 37.- CUIDADO Y OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS INTERNOS: Con el fin de optimizar los recursos internos disponibles, los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, deberán, en la medida de lo posible, en el ámbito a su cargo, adoptar medidas oportunas y razonables para restringir los gastos. En tal sentido, el descuido o despilfarro en relación con los bienes de la Cooperativa constituye una violación de las obligaciones de los empleados con respecto a la misma.

ARTÍCULO 38.- PROPIEDAD INTELECTUAL Y MARCAS: La Cooperativa se reserva para sí todos aquellos derechos sobre la propiedad intelectual o industrial de nombres comerciales, marcas de servicios, derechos de autor, logotipos, campañas de marketing, estudios de mercado, análisis de los servicios ofrecidos por la Cooperativa, estrategias comerciales y cualquier otra creación intelectual o de investigación, que hubiese sido obtenidos por los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, o que llegaren a poseer, en ejercicio de sus funciones. Su indebida utilización podrá dar lugar a las acciones legales que sean necesarias.

Salvo disposición legal en contrario, la titularidad y derechos económicos que correspondan a las obras y creaciones producidas por empleados de la Cooperativa, serán de titularidad de ésta. La presente disposición se entenderá incorporada a los contratos de trabajo de cada uno de los empleados.

Así mismo en caso de obras o cualquier trabajo intelectual encargado, de forma directa o indirecta por la Cooperativa de Ahorro y Crédito Producción Ahorro Inversión Servicio PAIS Ltda.; a un proveedor, será de titularidad de la Cooperativa. La presente disposición se entenderá incorporada al contrato con el proveedor.

CAPÍTULO XII

ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD

ARTÍCULO 39.- TRANSPARENCIA: La promoción de los servicios de la Cooperativa deberá resaltar la transparencia y veracidad, evitando lenguajes confusos y engañosos y, en cualquier forma, denigrantes para la mujer o el ser humano en general.

Todo empleado y directivo debe llevar a cabo los actos de su labor de manera transparente, ello implica que dichos actos son accesibles al conocimiento de la ciudadanía a través de los mecanismos

legales, de acuerdo con las disposiciones de los entes superiores y/o supervisores tanto para el sector financiero como para los relacionados con la protección del usuario del servicio.

ARTÍCULO 40.- MATERIAL PUBLICITARIO: La literatura promocional y la publicidad no deberán contener la descripción de productos, afirmaciones o ilustraciones que sean confusas e inciertas, destacando cualidades que el producto no tiene u ocultando condiciones que el socio no hubiese aceptado.

ARTÍCULO 41.- MARCAS Y LOGOTIPOS: La Cooperativa no deberá utilizar de manera desleal ni tomar ventaja de las marcas, símbolos y logotipos de otras entidades, nacionales o extranjeras, que puedan inducir al error o la confusión del público, con el propósito de obtener un beneficio indebido sobre el esfuerzo desarrollado por otros en el mercado.

ARTÍCULO 42.- RELACIÓN CON LOS COMPETIDORES: La política de la Cooperativa en relación a sus competidores es la de respetarlos como unidades capaces de ofrecer servicios similares a los de la Cooperativa en naturaleza y calidad. Por lo tanto, se debe evitar hacer en lo posible comentarios o declaraciones sobre ellos y cuando resulte necesario, estos deben ser justos, objetivos y completos. El personal de la Cooperativa debe cuidar esencialmente los siguientes aspectos:

Basar la promoción de sus productos y servicios de la Cooperativa en sus cualidades y en los beneficios que pueden reportarle al socio y no en las deficiencias de los productos y servicios equivalentes de la competencia.

No comentar sobre la reputación o sobre las prácticas comerciales de los competidores y evitar referirse a sus problemas o puntos débiles como, por ejemplo, dificultades financieras, juicios pendientes e investigaciones gubernamentales a que estuvieran sometidos.

No hacer declaraciones sobre las características, valor agregado o costo/beneficio de los productos o servicios de un competidor, a menos que sean verídicas y estén comprobadas objetivamente o basadas en información publicada por dicho competidor de cualquier manera, deben ser justas y abarcar también los aspectos positivos de tales productos y servicios.

ARTÍCULO 43.- MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA: La Cooperativa debe mantenerse al tanto de lo que ocurre en los mercados en que opera y tiene el derecho de revisar toda la información pública de sus competidores y de sus productos y servicios que ofrecen como, por ejemplo, estados financieros publicados, cotizaciones publicadas en los diarios, artículos y boletines comerciales con las características de sus productos y servicios, etc.

No obstante, no intentará obtener secretos comerciales o cualquier otra información de un competidor, por medios impropios tales como:

- a) Convencer a personal actual o ex empleados de un competidor a revelar información confidencial.
- b) Contratar asesores para obtener información confidencial de un competidor.
- c) Cualquier otro medio que no sea abierto y honrado.

CAPITULO XIII

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

ARTICULO 44.- DE LAS INFRACCIONES: Constituyen infracciones al presente Código el incumplimiento a las prohibiciones, deberes y obligaciones establecidas en este documento.

ARTÍCULO 45.- DE LAS SANCIONES: Las infracciones establecidas en el presente Código serán sancionadas de la siguiente forma:

- a) Para los socios la sanción será la exclusión;
- b) Para los representantes y vocales de los consejos por el cometimiento de una infracción la sanción será la remoción de su cargo;
- c) Gerente y Empleados sin relación de dependencia la sanción será la terminación del mandato o contrato de servicios profesionales otorgado por la Cooperativa;
- d) Para los colaboradores, la sanción se aplicará de acuerdo a la gravedad de la infracción en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Estas sanciones serán aplicadas después de realizado el proceso correspondiente, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las demás leyes pertinentes.

ARTÍCULO 46.- DEL PROCESO SANCIONATORIO: Ante el cometimiento de infracciones a este Código, la persona que tuviere conocimiento de esta deberá interponer su denuncia ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos la cual en cumplimiento de sus atribuciones establecerá los responsables y las sanciones correspondientes, aplicando para tal efecto el procedimiento establecido en el Reglamento Interno.

ARTÍCULO 47.- INVESTIGACIONES INTERNAS: Los socios, representantes, directivos, administradores, colaboradores, clientes y proveedores de la Cooperativa, están en la obligación de cooperar y participar en cualquier investigación que se realice al respecto de las infracciones a este Código.

CAPITULO XIV

DE LA DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

ARTÍCULO 48.- SOCIALIZACIÓN: Este código es de cumplimiento, obligatorio para los Empleados de la Cooperativa y para los miembros del Consejo de Administración, del Consejo de Vigilancia, comités, comisiones, así como para los demás grupos de interés identificados.

El presente Código se distribuirá a todos y cada uno de los representantes, directivos, administradores y colaboradores de la Cooperativa, mediante mecanismos virtuales o físicos y se dejará constancia del conocimiento y obligación de cumplimiento.

Es obligación de Directivos y funcionarios comunicar a los socios de la existencia de este Código, del cumplimiento obligatorio para ellos y darles a conocer de la posibilidad de sufrir medidas disciplinarias por su incumplimiento.

DISPOSICIÓN GENERAL

PRIMERA. - SUPREMACÍA: Los aspectos que constan en el presente documento derogan aquellos que contradigan y prevalece sobre los temas ya tratados en otros documentos de reglamentación interna, aplicables a la normativa de la Cooperativa.

SEGUNDA. - El presente Código de ética y comportamiento deberá ser revisado y de ser el caso deberá ser modificado al menos cada dos años.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el fin de facilitar la comprensión de este Manual, a continuación, se presentan algunas definiciones de términos o palabras que se utilizan en el documento.

- **Actualización:** Deber que tiene el personal de mantenerse actualizado en el área de su ejercicio profesional. La actualización debe ser periódica y en función de las nuevas tendencias laborales. Es una responsabilidad individual.
- **Ambiente Ético:** Ambiente que prevalece en la Cooperativa que se relaciona con los grupos de estándares de conducta socialmente aceptados entre sus colaboradores.
- **Sanción:** Estrategia que utiliza el superior inmediato para hacer reflexionar al colaborador acerca de una situación o conducta particular. El castigo no debe generar angustias ni exceso de trabajo en este. Por el contrario, debe ser utilizado para generar conductas asertivas y positivas posteriores.
- **Socio:** La persona física o moral con quien la Cooperativa realiza las actividades señaladas en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, su reglamento, El Código Orgánico Monetario y Financiero y el Estatuto.
- **Código de Ética:** Es el conjunto de los mejores criterios, conceptos y actitudes que debe guiar el proceder humano por razón de los más elevados fines que puedan atribuirse a la profesión o negocio que se ejerce.
- **Comunicar:** Transmitir informaciones o instrucciones a los distintos miembros y niveles de la organización.
- **Ética:** Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. La ética, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral.
- **Moral:** Es el conjunto de reglas o normas por las que se rige la conducta o el comportamiento de un ser humano en relación a la sociedad, a sí mismo o a todo lo que lo rodea.
- **Sigilo Bancario:** Es la protección que las instituciones financieras deben otorgar a la información relativa a los depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, que reciban de sus clientes o Socios, siendo esta información parte de la privacidad de los usuarios del sistema financiero.
- **Transparencia. -** Cuando las resoluciones tomadas por la administración de la Cooperativa, bases y fundamentos son claras y accesibles al personal y socios de la Cooperativa.

DISPOSICIÓN FINAL

PRIMERA. - El desconocimiento de las disposiciones contenidas en el presente Reglamento, no exonerará al implicado del obligatorio cumplimiento, y en caso de su incumplimiento, la Cooperativa se encuentra facultada para imponer las sanciones pertinentes, todo esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar.

SEGUNDA. - El presente documento entrara a regir desde la fecha de su aprobación por parte del Consejo de Administración de la Cooperativa.

CERTIFICACIÓN

El presente documento ha sido analizado y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa P.A.I.S. LTDA, en sesión ordinaria del Concejo de Administración consta en el ACTA Nro. COAC-S.ORD 2025-011 C.A.



Ing. Acosta Fonseca Segundo
PRESIDENTE DEL C.A. COAC PAÍS LTDA



Ing. Pintag Aucanshala Alexandra
SECRETARIA DEL C.A. COAC PAÍS LTDA