

Código de Ética

24/08/2018

Cooperativa Comercio

Consejo de Administración

Contenido

CAPITULO I.....	4
1.1. Definición e importancia del Código de Ética.....	4
1.2. Ámbito y obligatoriedad de aplicación.....	4
1.3. Objetivos.	5
CAPITULO II.....	5
PRINCIPIOS Y VALORES	5
PRINCIPIOS ETICOS DE LA COOPERATIVA COMERCIO LIMITADA	5
2.1. Valores Corporativos.....	5
2.2. Principios de Actuación.....	6
CAPITULO III	8
INTEGRIDAD RELACIONAL	8
3.1. Relaciones con los Clientes y Usuarios.	8
3.2. Relaciones con los empleados.	8
3.3. Relaciones con los proveedores.....	9
3.4. Relaciones con la Competencia.	9
3.5. Relaciones con la Comunidad.	9
CAPITULO IV	10
PRINCIPIOS ORIENTADORES FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS.....	10
4.1. Principios.....	10
4.2. Identificación del cliente (debida diligencia).....	10
4.3. Observancia de las leyes.....	11
4.4. Colaboración con las autoridades judiciales.....	11
4.5. Riesgos frente al Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos	11
CAPITULO V	12
INTEGRIDAD DE LOS BIENES Y RECURSOS	12
5.1. Protección de Valores.....	12
5.2. Uso adecuado de los bienes y recursos.....	12
5.3. Protección de la información corporativa.....	13
5.4. Información y datos de los colaboradores	13
5.5. Garantizar la seguridad de la información.....	13
CAPITULO VI.....	13
CONFLICTO DE INTERESES	13
6.1. Desarrollo de otras actividades profesionales.....	14

6.2. Uso indebido de la jerarquía.....	14
6.3. Finanzas Personales.....	14
CAPITULO VII.....	15
CONDUCTA PERSONALES.....	15
7.1. Prácticas Prohibidas para Directivos, gerente, empleados y trabajadores.	15
7.2. Conducta en la vida privada.	16
7.3. Del buen uso de redes sociales.	16
7.4. Normas de Urbanidad.....	17
CAPITULO VIII.....	18
ADMINISTRACION DEL CODIGO.....	18
8.1. Comité de Cumplimiento.....	18
8.2. Gestión del Código de Ética.....	18
8.3. Procedimiento de la amonestación verbal o escrita.....	19
8.4. Procedimiento para expulsión de socios y/o clientes.....	20
8.5. Sanciones Socios y/o Clientes.....	20
8.6. De las sanciones pecuniarias – multas.....	20
8.7. Las sanciones en Prevención de Lavado de Activos.....	20
8.8. Responsabilidad en Prevención del Lavado de Activos.....	21
CAPITULO IX.....	21
ADHESION Y CUMPLIMIENTO.....	21
DISPOSICIONES FINALES.....	22

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

CAPITULO I DEFINICION AMBITO Y OBJETIVOS

INTRODUCCION

1.1. Definición e importancia del Código de Ética

Un Código de Ética es un conjunto de normas de conductas respaldadas por valores y principios institucionales, que constituyen un marco teórico – ético y que torna practicas las orientaciones morales.

En este contexto, los aspectos éticos ganan una significativa importancia, debido a que las acciones y la conducta de los colaboradores producen efectos sobre todo aquello que se relaciona con la Cooperativa Comercio Limitada.

Esto explica la estructura y contenido del Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada., se inspira claramente en principios éticos y normas de conductas que rigen el negocio y a los que se debe sujetar estrictamente los directivos, gerente, empleados y demás partícipes y en su misión y visión, con la finalidad de procurar el respeto de las normas legales y buenas costumbres aceptados en nuestra comunidad.

Es filosofía de todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Limitada., el fortalecimiento de las relaciones económicas y sociales entre sus integrantes en un ámbito de absoluta transparencia, competencia profesional, honestidad y lealtad.

1.2.Ámbito y obligatoriedad de aplicación

El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para todos sus socios y/o clientes, directivos, gerente, empleados y trabajadores. Deben respetar las reglas de conducta contenidas en el presente Código y son de aplicación en todas las actuaciones y negocios conducidos por las personas vinculadas a la Cooperativa los cuales invariablemente estarán presididos por el buen comportamiento esperado, dado que trascienden a otras personas y a la colectividad en general, por lo cual son de interés público.

Las infracciones y el quebrantamiento de sus normas originarán las responsabilidades correspondientes. Las denuncias de actos en contra de la ética, debidamente fundamentadas, serán analizadas, procesadas por el Comité de Cumplimiento y las instancias internas pertinentes, observando los principios de protección y reserva del denunciante; así como, los del debido proceso que incluye el derecho a la defensa del denunciado.

Siendo las normas del Código de Ética de aplicación obligatoria para directivos, gerente, empleados y trabajadores, éstos están comprometidos a hacerlas extensivas en sus relaciones con terceros independientes a la Institución, en todos los actos en los que su actuación pudiera afectar la buena

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

imagen Institucional. La aplicación de las normas contenidas en este Código, guardan estrecha relación con las normas legales vigentes en el país, de manera tal que en caso de inconsistencia entre ellas, prevalecerán las normas legales.

1.3. Objetivos.

El presente Código de Ética tiene entre sus objetivos:

Recoger la identidad institucional expresada en valores corporativos que la Cooperativa busca efectivizar en el día a día de su trabajo y motivar a vivirlos en el ámbito laboral.

Inspira y orienta la totalidad de sus acciones, tanto las corporativas, de sus socios y/o cliente, como la de los directivos, gerente, y empleados, tendientes al cumplimiento de la misión institucional.

CAPITULO II PRINCIPIOS Y VALORES

PRINCIPIOS ETICOS DE LA COOPERATIVA COMERCIO LIMITADA

Para la Cooperativa Comercio Ltda. los valores corporativos y principios de actuación, el Buen Gobierno Corporativo y la ética profesional de sus valores, constituyen los cimientos en los que se asienta la actividad de la Cooperativa Comercio. En consecuencia, todas las actuaciones de los colaboradores, como resultado de su vínculo con la Cooperativa Comercio, han de estar guiadas por Valores Corporativos y Principios de Actuación.

2.1. Valores Corporativos

Control, prevención y lucha contra el Lavado de Activos.

En cumplimiento a las normativas legales vigentes de Lavado de Activos, la Cooperativa desarrolla procedimientos de prevención y control que son realizados con responsabilidad, transparencia y equidad; evitando el cometimiento de acciones ilícitas o ilegítimas encubiertas y deliberadas de servidores públicos o personas privadas para favorecer intereses particulares.

Legalidad.

La Cooperativa, los directivos, y empleados, están obligados a conocer y respetar las leyes, reglamentos, sana prácticas, costumbres y demás disposiciones que regulen su actividad en cualquier área o unidad en que se desempeñen.

Las operaciones, actos y contratos que se realicen en el ámbito del intercambio financiero entre la cooperativa y sus socios deben asegurar la correcta organización, integración, eficacia y transparencia del mismo.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

La Buena fe.

En la conducción de los negocios, los directivos, gerente, y empleados de la Cooperativa actuarán siempre de buena fe ante sus socios/clientes y ante la institución, basado en criterios de respeto e integridad.

La Cooperativa no tolera las conductas contrarias a las leyes, normas, políticas internas, reglamentos, manuales e instructivos relacionados con la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, e impone sanciones a quienes las infringen.

Sigilo Bancario.

Los socios y/o clientes, representantes, directivos, gerente, y empleados; y, todas aquellas personas que por ejercicio de sus facultades de control y vigilancia y otras funciones tuvieren acceso a los datos de la Cooperativa, están obligados a guardar sigilo y reserva que se encuentren bajo su conocimiento en el desempeño de su cargo, acerca de los datos de socios y/o clientes, de los depósitos y demás captaciones de cualquier naturaleza que realicen con la Cooperativa. Sólo podrán ser dados a conocer al titular o quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente.

Podrá darse a conocer la información sometida a sigilo bancario en el siguiente caso:

La información perderá su condición de reservada, y será divulgada a terceros, cuando se halle iniciado un proceso de investigación a cargo de los entes de control, procesos de orden judicial legalmente expedidos por la Fiscalía General del Estado.

Democracia.

Respetar las resoluciones que han sido tomadas por las máximas autoridades de la Cooperativa de ahorro y Crédito Comercio Ltda. Controlada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, han tomado por mayoría de votos, tanto en elecciones, Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, y cualquier otro organismo formado por disposiciones legales o institucionales. En este punto las discrepancias subsistirán mientras el asunto se encuentre en discusión, pero una vez tomada la resolución, se cumplirá obligatoriamente por todos, inclusive por las personas que estuvieron en desacuerdo.

Abstenerse de presentar denuncias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que no tengan fundamento legal o que tergiversen los hechos, para con estos provocar intervenciones injustificadas por el organismo de control.

2.2. Principios de Actuación

La Cooperativa Comercio tiene la firme convicción que su reputación es su principal riqueza y de ella depende la adhesión y respeto a sus valores y, por consiguiente, es responsabilidad de todos los

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

colaboradores salvaguardarlo, tanto en sus relaciones internas como en la vinculación con socios, usuarios, proveedores y demás agentes del entorno en el que interactúa.

Los Directivos, gerente, empleados y trabajadores de la Cooperativa, en relación con los entes de control y sus normativas; misión y visión institucional, deben mantener los siguientes valores, como orientación de su labor cotidiana y como expresión de la mejor disposición para el servicio de nuestra comunidad.

Integridad.

Ser auténticos, profesionales, coherente entre lo que piensan, dicen y hacen. No se aprovecharán de los demás, ni de sus recursos. No solicitarán a terceros prestaciones indebidas de ningún tipo, en beneficio propio o de terceros.

Cumplirán el trabajo de modo honesto, completo y a tiempo. Es su obligación y responsabilidad desvincularse de cualquier conflicto de intereses y no aceptar la corrupción en ninguna de sus formas: soborno, fraude, blanqueo de dinero, desfalco, ocultación y obstrucción a la justicia, regalos a cambio de favores.

Transparencia.

Poner a disposición y acceso oportuno de nuestros socios y/o clientes, difundiendo a través de un portal de información o página web, así como de los medios necesarios a disposición del público toda la información posible considerada de naturaleza obligatoria. Establecer una comunicación abierta y fluida, tanto al interior como al exterior de la Cooperativa para el cumplimiento efectivo de su trabajo, debiendo ser oportuna, veraz, completa y de satisfacción total.

Responsabilidad.

Cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales. Poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas, para bien propios, de la institución y de nuestros socios y/o clientes.

Lealtad

Ser positivos a favor de la institución y sus principios. Dar primacía a los intereses y valores de la Cooperativa antes que a los propios. Reconocer las virtudes de los compañeros de trabajo, hablar bien de ellos, la difusión de rumores y comentario falsos constituye una práctica de competencia desleal y mal actuar, no descalificarlos en las conversaciones. Esforzarse por crear un clima laboral beneficioso para todos y usar las instancias institucionales para resolver los conflictos en el ámbito laboral. Se presume la honestidad y buena fe de las personas, sin prejuicio por diversidad étnica, ideología, o clase social.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

Honradez

Deberá anteponerse la honradez, eficiencia y los principios, al lucro personal, debiendo abstenerse de realizar por sí o introducir a terceros a la realización de cualquier acción u omisión que perturbe la eficiencia de la intermediación financiera de la Cooperativa, o que pueda perjudicar la confianza los socios y/o clientes o público en general.

CAPITULO III INTEGRIDAD RELACIONAL

La Cooperativa Comercio aplicará, en todas las relaciones que establezca y en las cuales desarrolle sus negocios y actividades, con sus socios y usuarios, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés identificados, los Valores Corporativos y Principios de Actuación contenidos en el presente Código y, especialmente, las normas de actuación señaladas en este capítulo.

3.1. Relaciones con los Clientes y Usuarios.

Es compromiso de los empleados de la Cooperativa Comercio brindar atención confiable, cortés y eficiente a todos los socios-clientes internos y externos. El socio-cliente siempre debe obtener información veraz, clara, precisa, oportuna y transparente sobre todos los productos y servicios que la Cooperativa Comercio ofrezca. El socio-cliente siempre deberá obtener respuesta a sus solicitudes. Las respuestas deberán darse por los canales adecuados y dentro de los plazos establecidos por las normas legales vigentes.

Los servicios de atención al socio y usuario financiero, relacionados con el tratamiento de quejas y reclamaciones, mantendrán una estructura independiente a las áreas de negocio, incorporada en el Reglamento orgánico estructural con el nombre de Unidad de Servicio al Cliente o Unidad de Servicio al Socio, y su trabajo podrá ser asistido por los oficiales de balcón de servicio.

3.2. Relaciones con los empleados.

3.2.1 Selección y contratación de personal.

En la Cooperativa Comercio una vez que se dispone de un grupo idóneo de solicitantes obtenidos mediante el paso de reclutamiento, se da inicio al proceso de selección, según las características del puesto o nivel de jerarquía, considerando diferentes aspectos, tales como estudios, conocimientos, habilidades, experiencias, destrezas, etc.

Se deben considerar puntos muy importantes que ayudaran a escoger y clasificar los candidatos más adecuados para satisfacer las necesidades de la Cooperativa.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

3.2.2. Desarrollo profesional.

Es responsabilidad de la cooperativa reconocer el potencial de los empleados y trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades de promoción, transferencia y capacitación para complementar sus habilidades en el trabajo y utilizarlas en su máximo potencial. La promoción corresponde al cambio de un empleado y trabajador a una posición mejor pagada, con mayor responsabilidad y a niveles más altos.

3.3. Relaciones con los proveedores.

La Cooperativa espera de todas sus contrapartes un comportamiento ético. Por ello no tolerará prácticas ajenas al presente Código de Ética. La Cooperativa priorizará la contratación de productos y servicios amigables con el medio ambiente, y provenientes de proveedores locales, dando preferencia a que formen parte de nuestros socios y/o clientes.

3.4. Relaciones con la Competencia.

En la Cooperativa Comercio las relaciones con otros grupos financieros deben realizarse en el ámbito de la cooperación profesional, manteniendo siempre los principios del secreto profesional, imparcialidad, transparencia y plena independencia.

La Cooperativa Comercio se compromete a no involucrarse en prácticas de espionaje de negocios o estrategias. Asimismo, prohíbe a sus colaboradores la divulgación hacia la competencia de la información estratégica y delicada, particularmente la relacionada a nuevos productos, servicios o procesos confidenciales.

La Cooperativa Comercio desaprueba que sus colaboradores propaguen rumores o realicen comentarios de otras instituciones financieras que pudieran perjudicar a los intereses de dichas entidades y afectar la imagen de la Cooperativa Comercio ante el sistema financiero.

Los empleados de la Cooperativa Comercio deberán mantener una posición que les permita actuar con imparcialidad y plena independencia de las relaciones con otras entidades financieras.

3.5. Relaciones con la Comunidad.

3.5.1. Responsabilidad en el Ambiente.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., cuya actividad es la INTERMEDIACION FINANCIERA REALIZADA POR COOPERATIVAS se compromete a brindar a sus trabajadores, contratistas, clientes, socios, visitantes y personas de áreas aledañas el mayor cuidado en cuanto a sus actividades considerando el impacto que éstas pueden acarrear en el ambiente. Deseando minimizar los diferentes impactos generados esta se compromete a:

- a. Prevenir, reducir y controlar la contaminación que sus procesos ocasionan al ambiente.

- b. Promover la mejora continua, teniendo como referencia la identificación de riesgos, la prevención de la contaminación y el control de su desempeño ambiental.
- c. Proveer de los recursos necesarios para cumplir esta política, así como los objetivos y metas ambientales que de ella se desprendan.
- d. Prevenir la contaminación en los recursos de aire, agua y suelo a través del control de emisiones y disposición de desperdicios.
- e. Impulsar entre sus trabajadores el ahorro de recursos, especialmente los no renovables, siendo más eficientes en su manipulación y promoviendo el mejoramiento de sus procesos de manera tal que sea económicamente viable para la cooperativa.
- f. Difundir adecuadamente esta política entre los trabajadores de la cooperativa concienciándolos de su importancia y entre los agentes externos que mantengan relación con ella y la sociedad en general.

CAPITULO IV

PRINCIPIOS ORIENTADORES FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

4.1. Principios.

Los principios delinear algunas políticas y procedimientos fundamentales que aseguran la aplicación al interior de la Cooperativa, con el objetivo de contribuir medidas de prevención y control de fondos de procedencia ilícita, encontrándose en la obligación los directivos, gerente, empleados y trabajadores en prevenir, detectar transacciones inusuales e injustificadas que tengan relación directa o indirecta con los socios y/o clientes.

4.2. Identificación del cliente (debida diligencia)

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

Constituye como política de la Cooperativa no iniciar ni mantener relaciones comerciales con personas físicas o jurídicas que por el Estado Ecuatoriano estén presuntamente vinculadas con movimientos ilícitos, y en general, con todas aquellas personas o entidades de las cuales existan dudas respecto del origen de sus actividades comerciales o profesionales. Tampoco se deberán iniciar relaciones comerciales con socios y/o clientes que no cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

4.3. Observancia de las leyes.

Los directivos, gerente, empleados y trabajadores deberán asegurar que las operaciones sean llevadas a cabo en conformidad a los rigurosos principios éticos y respetando las leyes y normativas internas y externas referentes a las operaciones financieras.

4.4. Colaboración con las autoridades judiciales

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

Se deberá evitar proporcionar apoyo o asistencia a socios y/o clientes, directivos, gerente, empleados y trabajadores que buscan engañar la autoridad proporcionando información alterada, incompleta o impropio.

Cuando se tenga conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero depositado deriva de actividades ilícitas o que las operaciones efectuadas tienen la misma finalidad ilícita, deberán ser tratadas de acuerdo a las disposiciones adecuadas, compatibles con la ley.

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

4.5. Riesgos frente al Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos

Para evitar la realización del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, la Cooperativa orienta a los destinatarios de este Código, el cual forma parte integral de los Controles de prevención a actuar con total observancia de las políticas establecidas para mitigar los siguientes riesgos:

4.5.1. Riesgo Reputacional.

Consiste en la mala reputación, imagen y publicidad negativa, originada en malas prácticas de los negocios que permiten utilizar las transacciones de la Cooperativa en actividades delictivas, con la probabilidad de causar graves daños por pérdida de socios y/o clientes, disminución de ingresos o quedar incurso en procesos judiciales. Los destinatarios del presente Código deben aplicar cuidadosamente las medidas de control y procedimientos señalados en el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de Delitos

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

4.5.2. Riesgo Legal

Se materializa por la aplicación de sanciones, multas, acciones de reparación de daños por el incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Los destinatarios del presente Código deben tener un conocimiento preciso de las normas, de los productos y sus riesgos y las políticas de la Institución en materia de administración de riesgos.

4.5.3. Riesgo Operativo

Consiste en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

CAPITULO V INTEGRIDAD DE LOS BIENES Y RECURSOS

La Cooperativa Comercio se compromete a proteger los bienes y recursos, materiales e intangibles que son de propiedad de la Cooperativa Comercio, así como los recursos de sus clientes.

5.1. Protección de Valores

La Cooperativa Comercio debe mantener sistemas eficaces y vigentes de resguardo, protección y control de los valores en custodia y en transportación. En este mismo ámbito, la Cooperativa Comercio se compromete a establecer políticas y procedimientos idóneos y confidenciales.

5.2. Uso adecuado de los bienes y recursos.

La Cooperativa Comercio se compromete:

- a) Cuidar todos los enseres de la cooperativa que estén a su cargo así como las pertenencias de los socios y clientes que les sean confiadas y responder por ellos en caso de pérdida, destrucción o daño, que provenga de negligencia comprobada y no como casos fortuitos o de fuerza mayor.
- b) Cuidar del mantenimiento de los equipos, suministros y herramientas con las cuales labora el trabajador y en caso de pérdida, desperfecto o daño, dar aviso inmediato al superior.
- c) No emplear, sin autorización de la cooperativa, útiles, herramientas, equipos y otros bienes de propiedad de la misma: o destinarlos a usos distintos de los que les son naturales, ni disponer de estos implementos o de materiales o de bienes de la cooperativa, en cualquier forma, sin perjuicio de que pudiere ser catalogada como una falta grave dependiendo del perjuicio que causare a la cooperativa.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

5.3. Protección de la información corporativa.

La Cooperativa Comercio considera que la discreción exigida implica que nunca se deberá divulgar la información aludida a personas no autorizadas, ni intencional, ni inadvertidamente. Obliga necesariamente a los colaboradores de la Cooperativa Comercio a mantener la custodia de la documentación e información que cada uno administra en el desarrollo habitual de sus funciones.

Los colaboradores de la Cooperativa Comercio que por sus funciones tengan acceso directo o indirecto a información sensible y confidencial, asumen las responsabilidades y los riesgos derivados de su difusión o manejo inadecuado de la misma.

5.4. Información y datos de los colaboradores.

La Cooperativa Comercio determina, que con independencia de las responsabilidades específicamente asignadas a determinadas áreas en materia de seguridad de la información, los colaboradores que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a los datos personales de los colaboradores, son responsable de su custodia y uso apropiado.

Cumplir con estas responsabilidades requiere conocer y observar las normas y procedimientos internos que resulten de aplicación en materia de seguridad de la información y de protección de datos, y adicionalmente, aplicar medidas adecuadas para evitar el acceso indebido a tal información.

5.5. Garantizar la seguridad de la información.

La Cooperativa Comercio considera que es responsabilidad de cada colaborador conocer las normas de seguridad de la información establecidos en sus respectivas áreas y tomar las medidas necesarias para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

CAPITULO VI CONFLICTO DE INTERESES

Deberá evitarse el conflicto de intereses en las relaciones de negocios, fundada en criterios de buena fe, respeto, integridad, transparencia, lealtad y trato igualitario que deben regir en el negocio de la intermediación financiera.

Los Socios y/o clientes, directivos, gerente, empleados y trabajadores de la Cooperativa:

- Se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegios especiales, remunerados o no.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

- No podrán aceptar para sí o para los miembros de sus familias favores o beneficios bajo circunstancias que pudieren hacer pensar que influye en el desempeño de sus funciones.
- Ni tampoco se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.
- También se prohibirán de realizar o inducir a terceros a la realización de actos que puedan resultar en un conflicto de intereses.
- Participar sin la debida autorización en negocios con terceros en los que se tenga algún interés económico.
- Realizar negocios en beneficio propio o de terceros, o a quienes buscan los servicios de la Institución pretendiendo efectuar sus operaciones fuera de la normativa.
- Recibir favores o beneficios por o con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

6.1. Desarrollo de otras actividades profesionales.

La Cooperativa permite que sus colaboradores realicen otras actividades personales y profesionales lícitas en forma independiente, siempre y cuando, éstas sean distintas a la prestación de servicios de la Cooperativa, debido a que puedan suponer competencia o deslealtad.

La realización de las actividades permitidas se podrá llevar a cabo con conocimiento y autorización de la Cooperativa, mientras no signifiquen un deterioro en el desempeño de las funciones desarrolladas en la entidad o se contrapongan contra la moral y las buenas costumbres.

6.2. Uso indebido de la jerarquía

Dentro del marco de respeto, no se deben aprovechar del cargo o función que ejerzan o representen en beneficio propio de cualquier índole, infringiendo la ley, políticas, procedimientos y las disposiciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

6.3. Finanzas Personales.

Dado que la actividad que desarrollan los colaboradores de la Cooperativa Comercio, está inmersa en un entorno sujeto a una serie de normas y controles, basada en la confianza como factor fundamental, se demanda que el comportamiento o manejo de las finanzas personales de los colaboradores, se enmarque de manera permanente en una actitud de manejo adecuado y prudente, manteniendo una conducta apropiada en sus relaciones comerciales y financieras, el oportuno cumplimiento de sus obligaciones, y mantener los niveles de endeudamiento acorde a lo que su nivel de ingresos le permita satisfacer.

En este contexto, la Cooperativa Comercio exige a sus colaboradores abstenerse de realizar actividades que atenten contra la moral y buenas costumbres, que se relacionen con los juegos de azar, ya sean habituales o adictivas, o se relacionen con actividades de usura.

La Cooperativa Comercio recomienda a las jefaturas el conocimiento sobre la situación económica de los colaboradores a su cargo, con la finalidad de aconsejarles un manejo adecuado y prudente del patrimonio.

CAPITULO VII CONDUCTA PERSONALES.

Es esencial para la Cooperativa Comercio el compromiso de todos sus colaboradores en orden a desarrollar sus actividades en condiciones que no afecten la salud, la seguridad, dignidad e integridad personal de quienes laboran en la Institución, en una armónica relación con el entorno.

7.1. Prácticas Prohibidas para Directivos, gerente, empleados y trabajadores.

- a. No deben omitir, adulterar o falsear los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones o datos de los clientes y/o socios.
- b. No deben aceptar tratamientos preferenciales de los socios y/ o clientes, pues el hacerlo puede inducir a pensar que tendrán derechos o consideraciones especiales.
- c. Se abstendrán de realizar operaciones a título de la Institución cuando tengan participación en una sociedad con la cual la Institución efectúe negocios.
- d. No deben utilizar su condición y los recursos de la entidad para establecer relaciones contractuales, profesionales, laborales o de servicios personales directa o indirectamente con otras personas u organizaciones.
- e. No deben recibir atenciones o regalos de parte de los socios y/o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera.
- f. Está prohibido consumir bebidas alcohólicas o preparados estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades de juegos de azar, se debe mantener comportamiento libre de vicios.
- g. Por imagen de la institución está prohibido que el personal altere su belleza física con cualquier objeto o impresión en el cuerpo (tatuajes, piercing).
- h. Abstenerse de hacer uso de las instalaciones de la Cooperativa, o de su logotipo, papel con membrete o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.
- i. Abstenerse de usar la violencia verbal o física para imponer sus puntos de vista.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

- j. No deben ni pueden portar armas sin los permisos legales e institucionales.
- k. Abstenerse de incurrir en la falsedad de documentos que lleven su firma de responsabilidad.
- l. Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de socios y/o clientes
- m. Adulterar o distorsionar documentos y datos que afecten la información de transacciones contables de la Cooperativa.
- n. No deben Comercializar información, documentos ni base de datos de los socios y/o clientes, o de cualquier naturaleza de propiedad de la Cooperativa.
- o. El personal del área de Caja (Recibidor Pagador) y del área de Seguridad no podrán llenar a nombre de socios o de terceros con su letra ningún tipo de papeletas de depósito y retiro de los socios.
- p. El personal Recibidor Pagador, dentro de la ventanilla que tienen bajo su responsabilidad, no podrán realizar transacciones personales, tomando en consideración también hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; salvo el caso de autorización del Jefe Inmediato superior.

7.2. Conducta en la vida privada.

La Cooperativa requiere que sus colaboradores cuiden el manejo de sus relaciones personales y privadas de tal manera que sus acciones no afecten la imagen de la Cooperativa.

La Cooperativa desaprueba la concurrencia de sus colaboradores a lugares donde se desarrollen actos contrarios a los buenos principios morales y éticos, cuidándose de concurrir a lugares que afecten a la imagen de la Cooperativa.

El uso de la credencial de identificación o el señalamiento del puesto que desempeña, deberá limitarse a las necesidades que se deriven del cumplimiento estricto de sus funciones.

El personal deberá abstenerse de concurrir con el uniforme de la institución a lugares o espectáculos públicos excepto los autorizados por la Cooperativa.

7.3. Del buen uso de redes sociales.

Las redes sociales de Internet como formas de interacción social, de intercambio abierto y dinámico entre personas grupos e instituciones, no deben ser utilizadas para mensajes que guarden contenidos impúdicos, inmorales, obscenos, indecentes, corruptos, indignos, sexuales y lascivos a las personas e

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

instituciones. El uso de las redes sociales de ninguna manera debe interferir en la gestión normal de los directivos, gerentes, empleados y trabajadores de la Cooperativa “Comercio” LTDA.

7.4. Normas de Urbanidad.

La urbanidad no se limita estrictamente a enseñarnos las consideraciones que debemos guardar a los demás en las situaciones y casos que nos plantea la vida en sociedad, sino que una vez adquiridos estos hábitos, harán que estemos más seguros de nosotros mismos y conformes con nuestra personalidad, al darnos cuenta de que nuestra persona despierta en los demás, confianza, simpatía y aprecio,

Directivos, gerente, empleados y trabajadores deben mostrar normas de urbanidad generalmente aceptadas como:

- ✓ Saludar al Ingresar a la institución.
- ✓ Despedirse al salir de la institución.
- ✓ No tomar confianza de ninguna clase con quien se conoce de poco tiempo, por más que su trato afable y sencillo nos autorice para ello.
- ✓ El tiempo es el que nos dará a conocer el carácter y las costumbres de los demás y por lo tanto el grado de intimidad o compatibilidad que debemos tener con otras personas.
- ✓ No escupir en el piso.
- ✓ No hablar de los vicios o defectos naturales de los demás o nuestros, ya que se puede ofender con nuestras palabras.
- ✓ Hacer columna o tomar su turno respectivo para ser atendido en los diferentes servicios de la cooperativa.
- ✓ Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar ni decir malas palabras.
- ✓ No perder el tiempo en discutir cosas, de cuyo resultado no se obtiene un beneficio moral, cultural o económico, discutir por discutir es de necios.
- ✓ Abstenerse de comer, fumar o mascar chicle en el interior de las instalaciones de la cooperativa, cuando se esté en horas de atención al público.
- ✓ Si nos saludan por error, se debe devolver el saludo con amabilidad, sacándole de confusión con delicadeza y sin avergonzarla.
- ✓ Botar basura únicamente en los recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones de la cooperativa.
- ✓ A fin de no crear un ambiente desagradable, no realizar comentarios de personas con el que se haya presentado conflicto.
- ✓ Atender al socio con agilidad y respeto, procurando: sonreír demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar ni juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, mostrar respeto por la opinión de otras personas.
- ✓ En una conversación no elogiar a una persona en exceso delante de otra de su misma profesión.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

- ✓ Actuar en estricto órgano regular para ser atendido o para brindar atención, evitando buscar a los directivos o personal operativo que le eviten cumplir con las disposiciones institucionales.
- ✓ Si por parentesco o amistad el trato con un superior jerárquico o laboral fuera fluido o de tuteo, en presencia de otros superiores o inferiores el trato será de usted.
- ✓ La dignidad y delicadeza deben de estar presentes en todos nuestros actos, en todos los lugares y ocasiones, con mayor razón cuando hay delante quien pueda juzgarlos y apreciarlos.
- ✓ No se debe entrar en lugares en donde se esté trabajando, a distraer o interrumpir a los que trabajan, y cuando se vaya a realizar una gestión, no permanecer allí, más tiempo del preciso.
- ✓ Para entrar en cualquier despacho, llamar con delicadeza a la puerta si estuviera cerrada y solicitar el correspondiente permiso de quien lo ocupa.
- ✓ Cuando en una oficina, halla objetos de valor, procurar no fijar la vista en ellos, ni aproximarnos demasiado.
- ✓ Poner un pie sobre la rodilla opuesta y tener las piernas cruzadas, son actos admisibles entre personas que se tratan con íntima confianza.
- ✓ Al subir o bajar una escalera se deber ceder el lado de protección a las personas mayores, ancianos, señoras, etc., si no existiera o habiendo de los dos lados se cederá la derecha.
- ✓ Toda imprudencia o inconveniencia que se comete, es un arma que se volverá en nuestra contra.
- ✓ El conocimiento de las normas morales, siguen el orden del conocimiento de las inclinaciones o tendencias naturales del ser humano, de la tendencia social innata en el ser humano se colige que el engaño, fraude o mentira es inmoral porque impide la vida social.

CAPITULO VIII

ADMINISTRACION DEL CODIGO

8.1. Comité de Cumplimiento

La administración de este código está a cargo del Comité de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., y que tendrá una función esencialmente normativa, regulatoria y sancionatoria, permitiendo la adecuada aplicación de medidas para prevenir el lavado de activos y financiamiento de delitos y traducirse en reglas de conducta y procedimientos que orienten la actuación de los socios y/o clientes, directivos, gerente, empleados y trabajadores.

8.2. Gestión del Código de Ética

El Código de Ética debe ser acatado por todos los directivos, gerente, empleados y trabajadores, como un compromiso ético y moral, y su estudio formará parte de la inducción a todo el personal de la entidad.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

El Código de Ética se publicará y entregará a todos los directivos, gerente, empleados y trabajadores de la Cooperativa, estará disponible para todo sujeto de control y socios y/o clientes en los canales institucionales de comunicación.

El Código de Ética se publicará en un lugar preferente de la página web institucional, de libre acceso para todos sus socios y/o clientes.

La Unidad Administrativa de la Cooperativa es la responsable de la comunicación, distribución y publicación del Código de Ética.

Los directivos, la gerencia, empleados y trabajadores de la Cooperativa motivarán y estimularán la conducta ética ejemplar de sus subalternos.

8.3. Procedimiento de la amonestación verbal o escrita.

Una vez que el Gerente y/o Jefes departamentales hayan comunicado la supuesta infracción cometida por uno de los empleados; la Subgerente Administrativa Financiera procederá a notificar por escrito al trabajador mediante memorando interno el mismo que contendrá lo siguiente:

Detalle de la infracción por la que se lo está notificando

Término otorgado –deberá ser de 3 días- para que presente las pruebas de descargo. –Derecho a la defensa-

Lugar donde se receptorán las pruebas de descargo. –Oficina de la Subgerencia Administrativa Financiera-

Dentro del término señalado en el artículo anterior la Subgerente Administrativa Financiera procederá a receptor las pruebas de descargos del empleado infractor. Posterior a esta acción emitirá un acta en donde consten los antecedentes y la resolución con la debida motivación del caso, que será elaborada con el apoyo del área Legal de la Cooperativa.

La amonestación verbal o escrita será comunicada al trabajador en persona, quien deberá suscribir la recepción del documento respectivo. En caso de negativa del trabajador a suscribir o recibir el documento de la amonestación, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, con la razón de que se negó a recibirla.

Las amonestaciones escritas irán al expediente personal del trabajador.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

Las amonestaciones por escrito que se realicen a un mismo trabajador por tres veces consecutivas durante un período de noventa días, serán consideradas como falta grave, con lo que se procederá a la presentación del Visto Bueno ante el Inspector del Trabajo.

8.4. Procedimiento para expulsión de socios y/o clientes

Este procedimiento para expulsar a un socio y/o cliente de la Cooperativa, se aplica de acuerdo a lo establecido en el Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.

8.5. Sanciones Socios y/o Clientes

Los Socios y/o Clientes están obligados a observar todas las disposiciones previstas en el presente Código.

La denuncia de un acto u omisión por parte de los integrantes de la Cooperativa, hacia la Cooperativa que signifique violación a este código, se procederá al trámite de expulsión de socios, conforme lo establecido en el Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda., En caso de presentarse una denuncia deberá constar la dirección exacta donde el presunto involucrado debe ser citado.

8.6. De las sanciones pecuniarias – multas.

La sanción pecuniaria es una sanción que será impuesta por la Subgerente Administrativa Financiera, previa disposición de Gerencia, de oficio o a pedido de un jefe o de cualquier funcionario de la Cooperativa; se aplicará en caso de que el trabajador hubiere cometido faltas leves, o si comete una falta grave y a juicio del Gerente no merezca el trámite de Visto Bueno. Constituirá en el descuento de una multa de hasta el 10% de la remuneración del Trabajador. La sanción pecuniaria no podrá superar el 10% de la remuneración dentro del mismo mes calendario, y en el caso de reincidencia se deberá proceder a sancionar al trabajador siguiéndole el correspondiente trámite de Visto Bueno.

8.7. Las sanciones en Prevención de Lavado de Activos

La inobservancia de las funciones señaladas en la normativa de Lavado de Activos y otros instructivos aledaños; y, el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos, de las cuales forman parte integral el presente Código, por acción o por omisión, por alguno de sus destinatarios, constituye su incumplimiento y es considerada como una falta grave, para todos los efectos laborales y su correspondiente sanción sin perjuicio de la responsabilidad penal, civil o administrativa que quepa al funcionario o empleado por conducta o irregularidades que faciliten permitan o coadyuven la utilización de que la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. sirva como instrumento para el lavado de activos y financiamiento de delitos.

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

De comprobarse, por parte del Comité de Cumplimiento, la divulgación de información, que esta sometida a sigilo, por parte de cualquiera de los integrantes de la Cooperativa, se procederá a la sanción respectiva, sin que esto excluya de las responsabilidades civiles y penales.

8.8. Responsabilidad en Prevención del Lavado de Activos.

La Cooperativa deberá aplicar las medidas conducentes cuando tengan conocimiento de la perpetración de una acción relacionado con las actividades provenientes de lavado de activos y financiamiento de delitos, estarán obligados a denunciar de estos hechos a la Unidad de Análisis Financiera, para los fines consiguientes.

El ejercicio de la acción penal será independiente de las sanciones civiles y administrativas

CAPITULO IX ADHESION Y CUMPLIMIENTO

Previo al ingreso a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. toda persona que se incorpore debe cumplir con lo dispuesto en el Código de Ética.

Los directivos, gerente, empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda. suscribirán una carta de compromiso en el formato entregado por la Subgerencia Administrativa Financiera, en el cual expresarán su adhesión y promesa de cumplir fielmente y firmemente con lo acordado en el presente Código de Ética.

HISTORICO DE ACTUALIZACIONES DEL CODIGO DE ÉTICA APROBADOS EN SESION DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN.

ACTA N.	SESION CELEBRADA	IDENTIFICACION	TIPO DE MODIFICACION	INTERVIENEN
230	19-MAY-2005	Código de Conducta		Sr. Raúl Marín F (P) Ing. Ricardo Chávez C. (S)
230	13-MAR-2009	Código de Ética		Sr. Raúl Marín F (P) Ing. Ricardo Chávez C. (S)
280	20-DIC-2010	Código de Ética		Sr. Raúl Marín F (P) Ing. Ricardo Chávez C. (S)
394	20-ENE-2017	Código de ética	Artículo 13. Procedimiento administrativo sancionador y Artículo 16.: De las sanciones pecuniarias multas.	Sr. Raúl Marín F (P) Ing. Ricardo Chávez C. (S)

 cooperativa comercio	CÓDIGO DE ÉTICA	
	Fecha de Creación: 19-05-2005 Fecha de última aprobación: 24/08/2018	Área Responsable: Unidad de Cumplimiento

430	24 de Agosto	Código de Ética.	El presente código de Ética se maneja por capítulos incluyendo dos capítulos nuevos Capítulo III Integridad Relacional, Capítulo V Integridad de los Bienes y recursos.	Sr. Raúl Marín F (P) Ing. Ricardo Chávez C. (S)
-----	--------------	------------------	---	--

ANEXOS
Acta Entrega – Recepción del Código de Ética.
Compromiso de Conducta Ética

DISPOSICIONES FINALES

Las normas y principios consignados en éste código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los socios y/o clientes, directivos, gerente, empleados y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Comercio Ltda.

Que las reformas al presente documento, llamado CODIGO DE ETICA, fueron analizadas y aprobadas en la sesión del Consejo de Administración N° 430 celebrada el día 24 de agosto del 2018.

Raúl Marín Furoiani
Presidente

Ing. Ricardo Chávez Cantos
Secretario