

DEADSE CÓDIGO DE ÉTICA	Código: REG-GG-004-2026
	Página 1 de 24
	Revisión: 01

COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO 27 DE NOVIEMBRE

CÓDIGO DE ÉTICA

Índice

CAPÍTULO I	3
GENERALIDADES	3
CAPÍTULO II	4
ÁMBITO Y OBLIGATORIEDAD DE SU APLICACIÓN	4
CAPÍTULO III	5
PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS	5
CAPÍTULO IV	9
RELACIÓN CON LOS SOCIOS	9
CAPÍTULO V	11
RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO	11
CAPÍTULO VI	13
CONFLICTO DE INTERESES	13
CAPÍTULO VII	15
CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD	15
DEL SOFTWARE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN	16
CAPÍTULO VIII	18
RELACIONES CON SECTORES EXTERNOS	18
CAPÍTULO IX	19
RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL	19
CAPÍTULO X	20
CUMPLIMIENTO, ADHESIÓN, SANCIONES Y CAMBIOS	20
CAPÍTULO XI	23
COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS	23
DISPOSICIONES GENERALES	24

CAPÍTULO I GENERALIDADES

Art. 1.- DESCRIPCIÓN. - El presente Código de Ética constituye un instrumento normativo interno que establece los principios, valores y lineamientos de conducta que deberán observar todos los actores institucionales vinculados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “27 de Noviembre”, incluyendo órganos de gobierno, directivos, gerencia, colaboradores, proveedores, contratistas, auditores y socios, con el fin de promover una cultura de integridad, transparencia y buen gobierno.

Art. 2.- OBJETO. – El presente Código tiene por objeto regular la conducta ética y profesional dentro de la Cooperativa, prevenir conflictos de interés, promover la transparencia institucional y fortalecer el buen gobierno cooperativo, asegurando que todas las actuaciones se desarrollen con apego a la normativa vigente, al Estatuto Social, al Reglamento Interno y al Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.

Art. 3.- DEFINICIONES PRINCIPALES. - Para efectos de interpretación y aplicación del presente Código, se adoptan las siguientes definiciones:

- a. **ÉTICA INSTITUCIONAL:** Conjunto de principios y valores que orientan la conducta responsable y transparente de todos los actores vinculados a la Cooperativa.
- b. **VALORES INSTITUCIONALES:** Principios fundamentales que inspiran el comportamiento organizacional y sustentan la misión y visión de la Cooperativa.
- c. **GOBIERNO COOPERATIVO:** Sistema mediante el cual se administra y controla la Cooperativa, garantizando transparencia, participación democrática, responsabilidad y rendición de cuentas.
- d. **CONFLICTO DE INTERÉS:** Situación en la cual un interés personal o de terceros puede afectar la imparcialidad en decisiones.
- e. **CONFIDENCIALIDAD:** Obligación de proteger la información sensible o reservada a la que se accede en función del cargo o relación institucional.
- f. **DENUNCIA ÉTICA:** Comunicación formal sobre un posible incumplimiento del Código de Ética o de la normativa interna.
- g. **ACTORES INSTITUCIONALES:** Personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente a la Cooperativa, incluyendo órganos de gobierno, gerencia, trabajadores, proveedores, contratistas, auditores y socios.
- h. **INTEGRIDAD:** Coherencia entre principios, valores y acciones.
- i. **TRANSPARENCIA:** Actuación clara, verificable y accesible que permite la rendición de cuentas y evita prácticas de ocultamiento.

CAPÍTULO II

ÁMBITO Y OBLIGATORIEDAD DE SU APLICACIÓN

Art. 4.- ALCANCE Y OBLIGATORIEDAD. – Este Código es de aplicación obligatoria para todos los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, incluyendo socios, directivos, gerencia, colaboradores, proveedores, contratistas, auditores, candidatos en procesos electorales y terceros vinculados, según corresponda a su relación institucional.

Los casos de incumplimiento a las disposiciones contenidas en este Código serán tramitados de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Social, el Reglamento de Elecciones y el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.

Art. 5.- RESPONSABILIDAD, CONTROL Y CUMPLIMIENTO. - La responsabilidad del cumplimiento del presente Código de Ética es obligatoria para todos los actores institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de noviembre, incluyendo a los miembros de los órganos de gobierno, directivos, representantes legales, gerencia, colaboradores, proveedores, contratistas y socios, según sea aplicable su rol y relación institucional.

El órgano responsable de velar por la correcta aplicación del presente Código, conocer las denuncias relacionadas con su incumplimiento y proponer las acciones correctivas o disciplinarias correspondientes es la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, de acuerdo con lo establecido en los Art. 33 al 42 del Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.

La Gerencia General y las áreas administrativas deberán proporcionar apoyo documental y operativo para facilitar el análisis de los casos, sin que su intervención implique interferencia o afectación a la independencia de decisiones de la Comisión.

Todos los integrantes de la organización están obligados a colaborar con los procesos de investigación y resolución institucional, a actuar con transparencia y veracidad, y respetar el debido proceso en todas las actuaciones que deriven del presente Código.

CAPÍTULO III PRINCIPIOS Y VALORES ÉTICOS

Art. 6.- DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS INSTITUCIONALES. – Los valores y principios institucionales constituyen la base ética que orienta la conducta y la toma de decisiones de todos los actores vinculados a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 Noviembre, incluyendo a sus socios, directivos, gerencia, jefaturas de área, trabajadores, proveedores, auditoría interna o externa, candidatos y otros grupos de interés. Su cumplimiento es obligatorio y fundamental para fortalecer la identidad institucional, la confianza social y el Gobierno Cooperativo.

Son principios y valores institucionales:

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES:

BIEN COMÚN: Actuar siempre en beneficio del bien común, promoviendo la economía social y solidaria, así como el desarrollo integral de los socios, sus familias y la comunidad.

CALIDAD DE SERVICIOS: Ofrecemos productos y servicios financieros con calidad y calidez, atendiendo con profesionalismo y respeto.

IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN: Garantizar el acceso equitativo a productos y servicios sin discriminación por razones de género, cultura, ideología, credo religioso u otra condición social o personal.

DIVERSIDAD: Reconocer y respetar la diversidad social, cultural y económica de los socios y socias, asegurando que los servicios financieros se adapten a sus diferentes realidades.

LIBERTAD Y PARTICIPACIÓN: Fomentar la participación libre, voluntaria y democrática en la vida institucional y en el acceso a productos y servicios financieros.

TRANSFORMACIÓN: Impulsar la mejora continua, la adaptación a las nuevas necesidades sociales y el uso ético de las tecnologías de la información

VALORES INSTITUCIONALES:

RESPECTO: Mantener un trato respetuoso hacia socios, colaboradores, proveedores y clientes en todas las interacciones.

HONESTIDAD: Actuar de manera honesta, íntegra y transparente en el desempeño de las funciones y en todas las gestiones institucionales.

EMPATÍA: Comprender y atender con sensibilidad las necesidades de los socios y compañeros de trabajo, promoviendo relaciones humanas positivas.

CORDIALIDAD: Brindar un servicio basado en la cortesía, amabilidad y buen trato.

EXCELENCIA: Ejecutar las actividades con calidad, mejora continua y orientación al logro de los más altos estándares de servicio.

PUNTUALIDAD: Cumplir de manera oportuna los compromisos y responsabilidades asumidos con la institución y sus usuarios.

LEALTAD: Actuar con fidelidad hacia la Cooperativa, protegiendo sus intereses, información y reputación institucional.

HONRADEZ: Conducirse con rectitud dentro y fuera de la institución, cuidando el patrimonio, los recursos y la confianza depositada por los socios y la comunidad.

La práctica y observancia de estos principios y valores orienta todas las actuaciones y decisiones institucionales, constituyéndose en guía permanente para el comportamiento ético y profesional.

Art. 7.- DEL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA INTERNA Y EXTERNA. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, deberán conocer y cumplir estrictamente tanto con las normas legales vigentes en el Ecuador, así como, con las normas de moral, ética, buenas costumbres y con aquellas políticas y procedimientos de carácter interno. Por lo tanto, no podrán realizar negocios de cualquier clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales.

Bajo ningún concepto los colaboradores podrán asesorar a otros colaboradores o a socios respecto de omitir o inobservar alguna ley, política o reglamento, etc. Si el colaborador tuviera conocimiento de que alguna ley, política, procedimiento, etc. está siendo contravenido, está en la obligación de reportarlo a su superior o al área correspondiente.

Art. 8.- DE LOS COMPROMISOS CON LA COOPERATIVA. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., deberán utilizar siempre, de manera adecuada todos los medios puestos a su disposición para evitar acciones que le puedan reportar perjuicios, para lo cual:

Protegerán y cuidarán los activos que han sido puestos a su disposición para la realización de sus funciones. No podrán disponer en forma personal de estos activos y responderán por el uso inadecuado de los mismos. Como activo se entenderá todo bien tangible o intangible de propiedad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., (útiles de oficina, software, hardware, marcas y vehículos como motos, camionetas, automóviles, furgonetas, etc.)

Mantendrán de manera adecuada y conservarán de acuerdo con los plazos establecidos en la ley, todos los registros y documentación que constituyan respaldo de las diferentes transacciones que se realicen en la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., (depósitos, retiros, abonos a operaciones, constitución de inversiones, cancelaciones, etc.).

No utilizarán la imagen, nombre, o las marcas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., para actividades ajenas a sus funciones.

No obtendrán beneficio personal de negocios que sean de interés de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

No ingresarán a las instalaciones de la Institución ni podrán laborar bajo los efectos del alcohol, sustancias estupefacientes o psicotrópicas, ni fumar dentro de las instalaciones.

Contribuirán a mantener un ambiente laboral sano, armonioso, de respeto y consideración entre compañeros y jefaturas en general y con socios y asociados, sin distingo de jerarquía o antigüedad.

Asimismo, previo a su vinculación o participación activa en la Cooperativa, cada colaborador deberá suscribir una Declaración de Compromiso Ético, mediante la cual acepta cumplir íntegramente las disposiciones establecidas en el presente Código. El incumplimiento de dicho compromiso sujetará a la persona a las sanciones interna correspondientes, de conformidad con la normativa institucional vigente.

Art. 9.- DE LA EXCLUSIVIDAD DE LA COOPERATIVA. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, deberán concentrarse en el óptimo desempeño de sus funciones dentro de la institución, no podrán tener relación de dependencia con otra empresa o prestar servicios y mucho menos a socios de la institución, salvo autorización expresa de la Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre. En caso de suscitarse este hecho será calificado como una conducta no ética, inmoral y desleal hacia la Cooperativa.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, se compromete a no involucrarse en prácticas de espionaje de negocios o estrategias. Asimismo, prohíbe a sus Directivos del Consejo de Administración, Vigilancia, Gerente y Trabajadores la divulgación hacia la competencia de la información estratégica y delicada, particularmente la relacionada a nuevos productos, servicios o procesos confidenciales.

Art. 10.- DE LA RESPONSABILIDAD. – En forma general, los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, aplicarán toda su capacidad técnica, profesionalismo, prudencia y cuidado adecuados en el desempeño de sus funciones, responsabilizándose especialmente por:
Alcanzar óptimos grados de conocimiento mediante un adecuado entrenamiento, para el mejor desempeño de sus funciones.

Observar y aplicar todas las políticas y procedimientos existentes. Los colaboradores que aprueben o recomienden operaciones contraviniendo esta norma, deberán asumir la responsabilidad sobre las consecuencias que esas inobservancias puedan traer.

Observar las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

Cumplir las normas, políticas y procedimientos establecidos en el manual de Prevención de Lavado de Activos.

Responsabilizarse por toda transacción registrada bajo su usuario y clave en los sistemas o aplicativos a los que tenga acceso, así como regirse al fiel cumplimiento de los controles a seguir, en las diferentes alertas que desplieguen los procesos automáticos y la consecución de los procesos manuales que se deriven de éstas.

Art. 11.- DE LA COMUNICACIÓN. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, deben velar por la veracidad de la información que se genere hacia dentro o fuera de la institución. La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, define a la calidad de la información como una prioridad institucional. Para cumplir con este objetivo, la información debe ser clara, precisa, oportuna, razonable, veraz y completa, de acuerdo a principios de competencia leal y de buenas prácticas de negocios, de manera especial, aquella relacionada con la situación económica y financiera de la institución. Todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, tienen la responsabilidad de procesar y suministrar la información que les corresponde de manera correcta, fluida y consistente.

La información comercial, financiera, contable y gerencial, constituye la base para la toma de decisiones y en este sentido es un elemento estratégico esencial para los negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, por lo que esta información debe ser preparada con debido sentido de responsabilidad y basada en el principio de buena fe, exenta de elementos que pudieren inducir a interpretación errónea sin importar la fuente interna de la provenga.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, aplicará las medidas necesarias para resguardar la información activa y pasiva de sus socios, en función de la reserva o sigilo bancario, y no utilizará para beneficio personal o de terceros.

Adicionalmente, es necesario que se informe al público sobre los términos, condiciones y costos de todos los productos y servicios que ofrece la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Art. 12.- DE LA TRANSPARENCIA. – La Cooperativa se compromete a comunicar a socios y clientes, con total claridad y transparencia, las condiciones de los productos y servicios ofrecidos, incluyendo montos, tasas, requisitos y obligaciones recíprocas, garantizando que dicha información sea comprendida en su totalidad.

Se rechaza cualquier influencia, presión o solicitud destinada a obtener condiciones privilegiadas o excepcionales en productos o servicios fuera de las políticas y normativa interna.

La publicidad institucional deberá elaborarse con criterios de claridad, precisión, oportunidad, razonabilidad, veracidad y responsabilidad social, libre de elementos que puedan inducir a interpretaciones erróneas sobre las características de productos y servicios.

Art. 13.- DE LA INDEPENDENCIA. – Los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, deberán hacer prevalecer el principio de independencia en todos sus actos, en las decisiones que tome la Administración o cualquiera de sus colaboradores no deberá existir influencia alguna de otra empresa, persona natural u organización ajena o no a la institución.

Art. 14.- DE LA BUENA GOBERNABILIDAD. – Los órganos de administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, son responsables de establecer las políticas que rigen a la institución, garantizando su alineación con los principios éticos, cooperativos, de transparencia, responsabilidad, equidad, participación y buenas prácticas de buen gobierno cooperativo.

El Gobierno Cooperativo deberá asegurar la existencia de mecanismos que permitan una gestión eficiente, transparente y orientada al cumplimiento de la normativa vigente emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, así como las disposiciones contenidas en el Código Orgánico Monetario y Financiero y demás regulaciones aplicables al sector financiero popular y solidario.

El cumplimiento de los principios de buen gobierno se evaluará a través de las auditorías efectuadas por el Organismo de Control, Auditoras externas, Calificadoras de Riesgos y mediante los procesos de rendición de cuentas institucionales, que deberán reflejar una administración ética, responsable y técnicamente fundamentada.

Para la prevención, gestión y resolución de situaciones que involucren incumplimientos éticos, conflictos o vulneraciones al presente Código, la Cooperativa contará con la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, órgano competente establecido en los Art. 67 al 71 de este Código, responsable de conocer, tramitar y resolver las denuncias o casos que se presenten, conforme a los procedimientos internos y la normativa legal vigente.

CAPÍTULO IV RELACIÓN CON LOS SOCIOS

Art. 15.-DEL SERVICIO CONFIABLE. – Es un compromiso de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, brindar atención confiable, cortés y eficiente a todos los socios y clientes de la Institución. El cliente siempre debe obtener información veraz, clara, precisa, oportuna y transparente sobre todos los productos y servicios que la entidad ofrezca. La entidad no ofrece a sus socios y clientes, beneficios y otros estímulos diferentes a los contemplados en nuestras tasas de interés, promociones o sorteos, los mismos que son de conocimiento público y permitidos por las normas aplicables.

Art. 16.-DE LOS PLAZOS Y TÉRMINOS DE SERVICIOS. - El cliente siempre deberá obtener respuesta a sus solicitudes, aunque no se haya aceptado su pedido. Las respuestas deberán darse por los canales adecuados y dentro de los plazos establecidos por las normas legales vigentes.

Art. 17.- DEL TRATAMIENTO PROFESIONAL Y EQUITATIVO A LOS SOCIOS. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, deben respetar el derecho que tienen los socios a buscar soluciones que estén de acuerdo con sus intereses, siempre en equilibrio con los objetivos institucionales.

Todos los colaboradores de la Institución deben estar al día en el conocimiento de productos y servicios, para ofrecer al cliente los productos y servicios que más se adecuen a sus necesidades, así como en las políticas y procedimientos aplicables a su gestión.

No se deberán ofrecer productos y servicios con el único fin de generar ingresos y sin que estos sean de verdadero interés para el cliente, tampoco se deberán ofrecer ventajas a un cliente en perjuicio de otro y nunca deberá prevalecer el interés personal del colaborador al momento de ofrecer los productos y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Art. 18.- DE LOS CANALES DE RECLAMOS. – Los reclamos de los socios, deberán encausarse a través del canal regular que la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre disponga.

Art. 19.- DE LA CALIDAD DE SERVICIO. – Para el mejor otorgamiento de servicios institucionales se aplicará:

Disponibilidad y cortesía: El personal de “La Cooperativa” deberá mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la entidad, así como también con corresponsales, proveedores y el público en general.

Trato a las personas: El personal de “La Cooperativa” estará comprometido para los socios, Administradores y proveedores a un trato equitativo de libre de cualquier tipo de influencia.

Asesoramiento profesional: La satisfacción plena de los socios, deberá ser la principal preocupación de todos los que conformamos “La Cooperativa”. Por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios de la entidad, sin distinción ni condición, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de cualquier tipo de operación que tenga facultad la entidad.

Diligencia, eficiencia, eficacia y responsabilidad: Los colaboradores y colaboradores ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia, eficiencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios y público en general.

En la captación de recursos, el personal de la Cooperativa actuará con estricto apego a los principios de transparencia, responsabilidad y veracidad, quedando prohibidas las prácticas engañosas, la presión indebida o la oferta de información incompleta o inexacta sobre productos financieros. La información proporcionada a los socios y usuarios deberá ser clara, suficiente, oportuna y basada en las condiciones reales de los productos y servicios, garantizando que las decisiones que tomen estén plenamente informadas y alineadas con sus necesidades. Cualquier captación de recursos deberá realizarse observando los lineamientos éticos institucionales y la normativa vigente del sector financiero popular y solidario.

Art. 20.- DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS. – Es obligación de los colaboradores analizar cuidadosamente todas las operaciones activas y pasivas de los socios, a fin de asegurarse de que tengan un origen lícito y permitido por las leyes del Ecuador. Para este efecto, deberán aplicar la política de “Conozca a su Socio” contenida en los Procedimientos y Manuales institucionales, realizando las verificaciones dentro de las normas de sigilo y reserva bancaria y protegiendo siempre la información de carácter confidencial conforme a la normativa vigente. Estas acciones permiten constatar la solvencia, actividad económica y licitud de operaciones de los socios.

Los trabajadores deberán informar a sus superiores y/o al Oficial de Cumplimiento cualquier indicio o información relevante sobre socios que no cumplan con los parámetros establecidos para la prevención del Lavado de Activos, o cuyas transacciones resulten inusuales o injustificadas. Queda prohibido informar al cliente sobre actividades de control, verificación o indagación que se estuviera realizando.

Los miembros del Consejo de Administración, colaboradores y colaboradores, no podrán revelar a personas no autorizadas, especialmente a quienes estuvieren involucradas en transacciones o solicitudes de información realizados por autoridades competentes.

La Cooperativa establecerá, conforme a la norma vigente, políticas adecuadas de “Conozca a su Proveedor”, basadas en la identificación y verificación de proveedores, sean personas naturales o jurídicas. En este último caso, se identificará al beneficiario final y se aplicará la debida diligencia correspondiente para evitar riesgos reputacionales, operativos, legales o de contagio.

CAPÍTULO V

RELACIONES EN EL AMBIENTE DE TRABAJO

Art. 21.- DEL ESTABLECIMIENTO DE ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES. – La Gerencia de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, a través de Manual de Funciones y/o perfiles de cargo definirá cuales son las atribuciones y responsabilidades asignadas a cada uno de sus colaboradores. La Administración podrá delegar sus atribuciones. Estas delegaciones serán comunicadas formalmente al colaborador, quien aplicará y/o ejecutará las atribuciones delegadas de manera óptima, profesional y con probidad.

Art. 22.- DE TRABAJO EN EQUIPO Y RESPETO. – Todo colaborador es responsable de ejecutar sus labores con absoluta responsabilidad, así como, prestar su apoyo y conocimiento para contribuir al trabajo en equipo de su unidad y de la institución, cumpliendo con los resultados y objetivos institucionales. El respeto debe estar presente en todas las actividades que se desarrollen entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre.

Art. 23.- DE LA NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, se adhiere al principio de no discriminación a sus colaboradores por razones económicas, de raza, género, ideología, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición de tipo física, psíquica o social. Las características citadas, tampoco influirán en las oportunidades de trabajo, desarrollo profesional y personal que se tengan al interior de la institución.

Art. 24.- DEL EQUILIBRIO EN LA VIDA PERSONAL Y LABORAL. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, considera de vital importancia el equilibrio que debe existir entre la vida personal y familiar de sus colaboradores con las responsabilidades laborales que ellos tienen. Las prácticas y políticas institucionales deben estar encaminadas hacia este objetivo. Los responsables de cada unidad, departamento y Talento Humano velarán por el cumplimiento de las mismas.

Art. 25.- DEL DERECHO A LA INTIMIDAD. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, respeta y garantiza el derecho a la intimidad para todos y cada uno de sus colaboradores, sus datos personales, médicos y económicos serán protegidos contra todo tipo de divulgación dentro de los términos legalmente establecidos.

Los colaboradores que por su actividad tengan acceso a datos de otros colaboradores, deberán mantener la confidencialidad de los mismos y no los divulgarán, salvo que, de por medio exista consentimiento expreso del colaborador afectado o requerimientos de tipo legales, administrativos o judiciales, tomando en cuenta siempre los canales y procedimientos debidos establecidos para atender este tipo de requerimientos.

Art. 26.- DEL DERECHO A LA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, garantiza óptimas condiciones de seguridad y de salud en el sitio de trabajo, para lo cual aplicará lo estipulado en el Código de Trabajo y demás reglamentos y disposiciones de la institución.

Art. 27.- DEL DESARROLLO PROFESIONAL. – El desarrollo profesional está garantizado para todos los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre. El proceso de vinculación y contratación aplica altos estándares de evaluación de competencias académicas, profesionales y personales, las mismas que se desarrollan y fortalecen durante su permanencia con la experiencia adquirida en la práctica profesional, así como con políticas claras de capacitación que la Cooperativa

de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, posee para todos sus colaboradores, entendiéndose que la formación de los colaboradores es una inversión estratégica de la institución.

Las políticas sobre promoción interna, otorgan la prioridad a los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre en las oportunidades laborales que se presenten.

Art. 28.- DEL ABUSO DE AUTORIDAD Y CONFIANZA. – Ningún colaborador, directivo o trabajador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre podrá abusar de la autoridad derivada de sus funciones, atribuciones o responsabilidades asignadas. Se prohíbe ordenar, inducir, presionar o solicitar a subordinados o terceros la realización de actos contrarios a la normativa vigente, a las políticas institucionales, procedimientos, lineamientos éticos o buenas prácticas cooperativas.

El cargo no podrá ser utilizado para obtener ventajas, favores, beneficios personales, ventajas para familiares o terceros vinculados, ni ejercer influencias indebidas dentro o fuera de la institución.

Asimismo, los colaboradores no deberán abusar de la confianza otorgada por la entidad para obtener beneficios propios o de terceros, ni aprovechar su posición para fines ajenos al interés institucional. El abuso de autoridad o confianza constituye falta grave o muy grave, según la afectación, y será sancionado conforme a lo previsto en el Art. 62 del presente Código y el régimen disciplinario del Reglamento Interno. Su conocimiento y resolución corresponderá a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

Art. 29.- DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, rechaza toda forma de violencia física o psicológica en el ambiente laboral. No se tolerarán conductas abusivas, ofensivas, intimidatorias ni actos de acoso sexual entre los colaboradores de la institución.

Art. 30.- DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO. – La Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, velando por el mejor desenvolvimiento de las relaciones laborales y en atención a lo dispuesto en el Código de Trabajo, ha expedido su Reglamento Interno de Trabajo que contiene normas de aplicación general en la institución.

El Reglamento Interno de Trabajo es un compendio de deberes, derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones que el colaborador debe observar en el desempeño de sus labores, con estricto apego a principios de honestidad y responsabilidad.

CAPÍTULO VI

CONFLICTO DE INTERESES

SECCIÓN I

Art. 31.- DEL CONFLICTO DE INTERESES. – Existe un posible conflicto de intereses cuando un colaborador (o un miembro de su familia inmediata dentro del segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad o su cónyuge) tiene un interés directo o indirecto en cualquier transacción que involucre a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, siendo este interés de tal magnitud o naturaleza que sus decisiones podrían verse afectadas o determinadas por dicho interés.

Los Representantes, Directivos, Gerentes o Trabajadores, no podrán bajo ninguna circunstancia sugerir o disponer la omisión de los procedimientos, políticas, requerimientos o normativa en general, establecida en la entidad.

Art. 32.- DE LA APROBACIÓN DE FACILIDADES CREDITICIAS. - El colaborador de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, deberá abstenerse de intervenir en la aprobación de operaciones en las que él, sus familiares (dentro del segundo grado de afinidad y cuarto de consanguinidad, o su cónyuge) o empresas con las que tenga relación comercial directa o indirecta tengan intereses particulares. Cuando se presente alguna de estas circunstancias, el colaborador no podrá participar en ningún comité ni en ninguna otra reunión en donde se decida sobre la aprobación de la operación.

a) Grados de Afinidad:

- Primer grado: Suegros, yernos, nueras e hijastros.
- Segundo grado: Entre cuñados y cuñadas.

b) Grados de Consanguinidad:

- Primer grado: Padres e hijos
- Segundo grado: Abuelos, nietos y hermanos
- Tercer grado: Sobrinos, Tíos y bisnietos
- Cuarto grado: Primos hermanos

SECCIÓN II

POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ANTISOBORNO

Art. 33.- PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y PRÁCTICAS INDEBIDAS. - Queda prohibido para cualquier directivo, trabajador, proveedor o representante de la Cooperativa:

- a) Ofrecer, solicitar, aceptar o recibir dinero, regalos, favores, pagos, comisiones, incentivos o cualquier beneficio con el fin de influir en decisiones institucionales.
- b) Realizar actos de corrupción, tráfico de influencias, extorsión, manipulación, ocultamiento de información, alteración de registros o cualquier conducta que atente contra la integridad institucional.
- c) Utilizar recursos de la Cooperativa para actividades personales, políticas, comerciales o incompatibles con sus objetivos.

Todos los colaboradores deben reportar inmediatamente cualquier indicio de soborno o corrupción a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

La violación de este artículo será considerada falta gravísima y sujeta a sanciones disciplinarias y legales.

Art. 34.- DE LAS INCOMPATIBILIDADES. – La conducta de los directivos del Consejo de Administración, Vigilancia, Gerente y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, debe incorporar los mayores estándares de ética y transparencia en las relaciones con sus socios y proveedores.

Art. 35.- REGALOS. - En principio no está permitido que los colaboradores de la institución reciban regalos de parte de los socios o proveedores, sin embargo en caso de que estos envíen regalos o realicen atenciones a los colaboradores de la institución y con el ánimo de no ofenderlos, el colaborador aceptará el regalo o la atención en la medida en que estos se mantengan dentro de parámetros razonables como parte de la relación comercial y **que no comprometan la objetividad y profesionalismo de la gestión que el colaborador realiza**. Por ningún motivo se aceptarán, regalos que sean en efectivo.

Los directivos del Consejo de Administración, Vigilancia, Gerente y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, solo podrán entregar a los socios artículos publicitarios.

Art. 36.- FAVORES. – Los directivos del Consejo de Administración, Vigilancia, Gerente y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre deberán abstenerse de aceptar o solicitar favores a sus socios o proveedores.

Art. 37.- INVITACIONES. – Las invitaciones realizadas por socios o proveedores a colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre serán aceptadas solo si son por razones exclusivamente profesionales para tratar temas de negocios con la institución. Se exceptúan las invitaciones por compromisos de tipo familiar o social (bodas, aniversarios, inauguraciones, etc.).

Art. 38.- REGALOS O INVITACIONES A COLABORADORES PÚBLICOS. – Los directivos del Consejo de Administración, Vigilancia, Gerente y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, no están autorizados para realizar regalos o invitaciones a colaboradores públicos o miembros de partidos políticos, tampoco podrán realizar donaciones o aportes a organismos públicos o políticos a nombre de la institución.

Art. 39.- OTROS. – Ningún colaborador podrá recibir dinero como préstamo (en forma directa o indirecta) o cualquier otro tipo de facilidad crediticia que provenga de los socios o proveedores. Por ningún motivo los colaboradores que trabajan en posiciones diferentes a las cajas y recaudadores pueden recibir dinero de los socios para realizar depósitos, inversiones, abonos u operaciones u otro tipo de transacciones a nombre de ellos. Tampoco pueden realizar retiros, cobrar cheques o cancelar inversiones a nombre de los socios.

SECCIÓN III DE LAS OPERACIONES PARTICULARES DE LOS COLABORADORES

Art. 40.- OPERACIONES DE INVERSIÓN. – Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, que tengan acceso a información privilegiada (no de carácter público), no podrán hacer inversiones sobre valores o instrumentos financieros afectados por este tipo de información.

Art. 41.- DE LAS RELACIONES DE EXCLUSIVIDAD CON LOS SOCIOS. – Deberán evitarse relaciones de exclusividad entre los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, con determinados socios ya que esto podría originar una vinculación personal excesiva. Se deberá facilitar la relación del socio con otros colaboradores y promover el uso de facilidades tecnológicas por parte de los socios para acceso a los servicios de la institución.

CAPÍTULO VII CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

SECCIÓN I DE LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Art. 42.- DEL SECRETO PROFESIONAL. – Todo tipo de información “no pública” que el colaborador conozca por efectos del desempeño de su actividad profesional, sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, sus socios u otros colaboradores, está sujeta a secreto profesional y por lo tanto no podrán ser proporcionados a terceros, salvo que de por medio exista autorización expresa de la institución, del colaborador, del cliente o haya algún requerimiento de tipo legal.

Art. 43.- DE LA INFORMACIÓN DE LA COOPERATIVA. – Todo tipo de información sobre la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, como informes, objetivos, proyectos, planes estratégicos, presupuestos y otros datos no públicos serán considerados de carácter confidencial.

Si el colaborador participa como profesor, conferenciante, moderador o es articulista de algún medio de comunicación, deberá evitar declaraciones u opiniones que comprometan la imagen, los intereses o la información privada o confidencial de la Institución.

Art. 44.- DE LA INFORMACIÓN DE SOCIOS O COLABORADORES. – La información sobre cuentas, estados financieros, riesgos, garantías, inversiones, proyectos, negocios y demás actividades de los socios también deben tratarse con el debido secreto profesional y solo podrán trasladarse a terceros si existe autorización expresa del cliente o haya de por medio una disposición de tipo legal.

Parte de la información confidencial corresponde a aquella relacionada con los colaboradores, sus remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas. Esta información también está bajo la reserva de la información que se encuentra bajo sigilo.

Art. 45.- DE LA INFORMACIÓN DE OPERACIONES INUSUALES E INJUSTIFICADAS. – Los colaboradores que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales e injustificadas, tienen la obligación legal de guardar reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrá dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales e injustificadas, que han sido reportadas a la *Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE*, so pena incurre en las sanciones administrativas establecidas.

Todos los colaboradores de la institución guardarán reserva, sobre los requerimientos y las inspecciones judiciales realizadas por las autoridades competentes especialmente en materia penal, teniendo en cuenta que las mismas se encuentran sometidas a reserva legal. Dar a conocer dichas solicitudes a terceros puede acarrear sanciones administrativas y penales a quienes desacatan este mandato legal.

Art. 46.- DE LA INFORMACIÓN DE OTROS INSTITUCIONES FINANCIERAS. – Las relaciones con otras instituciones financieras deberán llevarse a cabo en un marco de absoluta discreción, sin revelar información confidencial de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, respecto de sus socios, colaboradores, proveedores, etc., y sin adoptar actitudes que pudieran considerarse como de competencia ilícita y / o desleal.

Art. 47.- DE LA INFORMACIÓN PROVENIENTE DE LOS BÚROS DE CRÉDITO Y OTRAS ENTIDADES QUE PROPORCIONEN INFORMACIÓN. – Los colaboradores que, por el desempeño de sus funciones, tengan acceso a información proveniente de los burós de crédito u otras entidades que proporcionen información, deberán cumplir estrictamente con lo establecido en la Ley de Burós de Crédito, la normativa vigente y este Código.

De acuerdo con dicha Ley “Los socios de los burós y cualquier otra persona que por diversas causas lleguen a tener acceso a reportes emitidos por los burós (incluyendo a colaboradores, colaboradores, agentes entre otros), deberán obligatoriamente guardar confidencialidad sobre la información contenida de ellos, siendo prohibido utilizarla para fines distintos del análisis de riesgo crediticio. Quien empleare o divulgare indebidamente la información contenida en un reporte de crédito o alterare la información proporcionada por la fuente, estará sujeto a las sanciones establecidas en el artículo 310 del Código Orgánico Integral Penal, sin perjuicio de las acciones y responsabilidades civiles a las que hubiere lugar. Esta norma será aplicable cuando la información sea proporcionada por otra entidad”.

En consecuencia, los trabajadores deberán extremar la aplicación del principio de secreto profesional, así como las normas de protección, reserva y sigilo de la información establecidas en este Código y en la legislación aplicable.

Art. 48.- DE LA PROTECCIÓN DE LA INFORMACIÓN. – La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, recolectará, usará y conservará de los socios, proveedores y colaboradores, únicamente la información personal que sea necesaria para el negocio. La información será conservada por el tiempo que sea necesario de acuerdo con las políticas internas de la institución o con disposiciones legales.

La información es uno de los activos más importantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, porque es necesario y obligatorio que los colaboradores conozcan y cumplan las políticas de seguridad que hacen referencia a su manejo y que están enfocadas a la preservación de la confidencialidad, integridad y disponibilidad de todo tipo de información (impresa, en medio magnético, en cintas de video o de audio, etc.).

SECCIÓN II DEL SOFTWARE Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Art. 49.- SOBRE EL USO DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN A CARGO DEL COLABORADOR.- Las claves y códigos de acceso son personales, intransferibles y deberán mantenerse en forma reservada, serán utilizadas exclusivamente para dar cumplimiento a las tareas asignadas, respetando las políticas internas, la confidencialidad y el sigilo bancario. Cada colaborador es responsable por la seguridad de la información disponible en su terminal, por lo tanto, deberá bloquear el acceso a la misma cuando no la esté utilizando.

Los equipos, programas y dispositivos de tecnología de información, no podrán ser sacados fuera de las instalaciones físicas de la Institución, sin que exista de por medio la debida autorización.

Los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, cuidarán y extremarán las seguridades hacia los sistemas informáticos puestos a su disposición.

No está autorizado el uso de los servicios de la red para enviar a quien no sea el legítimo destinatario, información reservada de la institución y de sus socios, o información que cause o pueda causar perjuicio económico o moral a la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, a sus directivos y colaboradores, a los socios de la institución al sistema financiero o a otra empresa de la competencia. No se autoriza el uso de la red para enviar mensaje tipo político.

Art. 50.- PROPIEDAD DEL SOFTWARE Y HARDWARE. – Todos los programas y sistemas de información son de exclusiva propiedad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, esto incluye entre otros, manuales, videos, estudios, informes, licencias, “Know-How” Tecnológico. Por lo anterior, los colaboradores no podrán copiarlos, explotarlos o cederlos a terceros con o sin beneficio de tipo personal.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, a través del Oficial de Seguridad de la Información, Auditoría Interna y del Oficial de Cumplimiento, podrá acceder a la información almacenada por los colaboradores en equipos servidores u otros medios de almacenamiento de información que sean de propiedad de la institución, aún sin consentimiento o aviso previo al colaborador.

Art. 51 DEL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN CON TERCEROS. – El intercambio de información con terceros (proveedores, socios, etc.) debe realizarse sobre la base de acuerdos formales, con procedimientos y normas para proteger su tránsito, verificando la legislación de Ecuador, y las normas requeridas para evitar pérdida, modificación o uso indebido.

SECCIÓN III DEL FRAUDE

Art. 52.- Los Representantes, Directivos, Gerente y Trabajadores, se comprometen a denunciar los actos presuntamente fraudulentos que llegaran a tener conocimiento. Las sanciones a los responsables de dichos actos serán las previstas en el Estatuto, Código de Trabajo, Reglamento Interno de Trabajo, o normativa legal correspondiente, independientemente de las acciones legales a la que hubiere lugar.

Art. 53.- Las actividades fraudulentas no tendrán justificación alguna ni siquiera en el cumplimiento de metas y objetivos institucionales.

CAPÍTULO VIII RELACIONES CON SECTORES EXTERNOS

Art. 54.- DE LAS RELACIONES CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS. – Las relaciones con otras entidades financieras deben realizarse en el ámbito de la cooperación profesional, manteniendo siempre los principios del secreto profesional, imparcialidad, transparencia y plena independencia.

Art. 55.- DE LAS RELACIONES CON PROVEEDORES. – Las relaciones con proveedores deberán basarse siempre en procesos transparentes de selección y de contratación. La selección de proveedores ha de realizarse aplicando criterios técnicos, profesionales y éticos que respondan a las necesidades de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., tal como se establece en la política de debida diligencia “Conozca a su proveedor”.

Se evitará cualquier clase de influencia o interferencia por parte de los proveedores que pueda afectar la imparcialidad y objetividad de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, especialmente de aquellos que intervienen en las decisiones de contratación de bienes y servicios.

La información relativa a las adquisiciones tendrá el carácter de privada y confidencial; por lo tanto, no podrá ser divulgada a otras personas que no sean las designadas y autorizadas por la institución. Durante el proceso de adquisición de bienes o servicios no podrán ser revelados precios, valores, costos referentes al servicio o bien a ser contratado o adquirido.

Art. 56.- DE LAS RELACIONES CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y DELEGACIÓN DE INFORMACIÓN – Las relaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre., con los medios de comunicación, queda reservadas para al Gerente, quien podrá delegar esta atribución al colaborador que considere pertinente.

Toda llamada, requerimiento o solicitud de información que provengan de los medios de comunicación deberá ser direccionada a la Gerencia. Asimismo, cualquier contacto que un trabajador deba realizar con un medio de comunicación, por motivos profesionales, requerirá autorización previa del Gerente.

Los miembros del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente, y trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre no podrán emitir comentarios u opiniones relacionadas con la institución, ni sobre temas políticos o relacionados a la Administración Pública, sin la autorización previa del Gerente.

CAPÍTULO IX RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL

Art. 57.- INICIATIVAS SOSTENIBLES. - Directivos, Gerente y Trabajadores de la Cooperativa en el ejercicio de sus cargos contribuirán con compromiso y convicción a mejorar paulatinamente la calidad de vida de socios y clientes, así como el impacto medioambiental y social, en función de los grupos de interés que la Cooperativa considere, a través de proyectos, acciones e iniciativas sostenibles.

Art. 58.- INCLUSIÓN. – La cooperativa mediante sus productos y servicios, fomentará la inclusión de forma ética y transparente, concibiendo de forma integral aspectos económicos, sociales y ambientales.

Art. 59.- PROHIBICIONES. – Se evitará mantener relaciones contractuales, de cooperación, comerciales o de cualquier otra índole con personas naturales o jurídicas cuyas actividades atenten al medio ambiente, la paz social, a la vida y salud de las personas.

CAPÍTULO X

CUMPLIMIENTO, ADHESIÓN, SANCIONES Y CAMBIOS

Art. 60.- DE LA COMUNICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA. – Es responsabilidad del Consejo de Administración garantizar la comunicación, difusión y socialización del presente Código entre todos los actores institucionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 27 de Noviembre, utilizando para ello los medios institucionales impresos, electrónicos y espacios de capacitación formal. Para estos efectos podrá requerir el apoyo operativo de las áreas administrativas correspondientes.

El Código de Ética será incluido en los procesos de inducción y formación continua dirigidos a socios, directivos, gerencia, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés, siendo su cumplimiento obligatorio desde su comunicación institucional.

La actualización del presente Código se realizará cuando exista reforma normativa, institucional o recomendación del órgano competente. Las reformas deberán ser aprobadas por la Asamblea General de Representantes, conforme lo establece el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, y entrarán en vigencia una vez difundidas oficialmente a todos los actores institucionales.

Art. 61.- DE LA ADHESIÓN A LOS PRINCIPIOS DEL CÓDIGO. - Cualquier persona que tuviera conocimiento o indicio razonable de actos contrarios a lo dispuesto en presente Código de Ética, en el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo o en la normativa institucional vigente, deberá comunicarlo a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, órgano competente para conocer y tramitar las denuncias relacionadas con incumplimientos éticos.

La identidad del denunciante será tratada con estricta confidencialidad, quedando prohibida cualquier forma de represalia o afectación a quien actúe de buena fe.

Los informes que se envíen deberán estar sustentados, no deberán provenir de rumores, ni tener intenciones maliciosas, que de existir se considerará como falta grave.

Art. 62.- DE LA SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO. – El incumplimiento total o parcial del presente Código será considerado falta grave y sujeto a medidas disciplinarias conforme al procedimiento previsto en el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y normativa aplicable.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos será la responsable de conocer los casos, sustanciar los procesos y recomendar las medidas disciplinarias correspondientes, garantizando el debido proceso, imparcialidad, confidencialidad y derecho a la defensa.

Las sanciones podrán incluir amonestación verbal o escrita, suspensión temporal de derechos, separación de funciones, terminación de relación contractual o pérdida de dignidades, dependiendo de la gravedad del caso.

Art. 63.- CLASIFICACIÓN DE INFRACCIONES. - Las infracciones al presente Código de Ética se clasifican en leves, graves y muy graves, en concordancia con lo establecido en el Reglamento Interno de la Cooperativa y la normativa del Sistema Financiero Popular y Solidario.

a) **FALTAS LEVES:**

Corresponden a conductas aisladas de bajo impacto institucional, tales como inasistencia injustificada a capacitaciones o actividades obligatorias o incumplimientos menores de procedimientos internos.

b) **FALTAS GRAVES:**

Son aquellas que afectan significativamente los procesos institucionales, el cumplimiento de obligaciones reglamentarias o la disciplina cooperativa, tales como incumplir disposiciones de órganos interno, mal uso de bienes institucionales o reincidencia en dos faltas leves.

c) **FALTAS MUY GRAVES:**

Constituyen atentados directos a la integridad, reputación, legalidad o estabilidad de la Cooperativa, incluyendo, entre otros:

- Presentar documentación falsa.
- Cometer actos desleales o difundir información falsa que provoque desconfianza.
- Iniciar retiros masivos de socios o clientes.
- Agresión física o verbal a directivos, colaboradores o socios.
- Incumplir acuerdos de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.
- Reincidir en dos faltas graves en 180 días.
- Revelar información confidencial.
- Participar en actividades que paralicen la operación institucional.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos clasificará la infracción considerando la gravedad, intencionalidad, reincidencia, impacto institucional y demás elementos pertinentes.

Art. 64.- PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE. - Toda persona que de buena fe presente una denuncia sobre posibles infracciones éticas será protegida integralmente contra cualquier forma de represalia, hostigamiento, presión, intimidación o afectación en su condición de socio, colaborador o directivo.

La Cooperativa deberá garantizar:

- a) Confidencialidad absoluta de la identidad del denunciante, de los testigos y de la información aportada, de conformidad con las reglas de reserva y protección de datos previstas para los expedientes internos.
- b) Prohibición de represalias, incluyendo suspensión injustificada, pérdida de derechos, acciones disciplinarias arbitrarias o cualquier medida que afecte al denunciante por ejercer su derecho a denunciar.
- c) Debido proceso en la atención de la denuncia, conforme a lo previsto en el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y en el Reglamento Interno.
- d) Medidas adicionales de protección, cuando el riesgo de represalia sea evidente, especialmente en casos de faltas graves o muy graves.

La violación de esta protección será considerada falta muy grave, conforme a las disposiciones del Reglamento Interno.

Art. 65.- CANAL DE DENUNCIAS. - La Cooperativa dispondrá de uno o más canales formales y seguros para la presentación de denuncias referentes a presuntas infracciones éticas, conflictos, conductas irregulares o incumplimientos normativos.

Los canales podrán ser escritos, digitales o presenciales, y deben garantizar:

- a) Recepción segura y confidencial de la denuncia por parte de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, instancia competente para tramitarla.
- b) Registro y custodia del expediente bajo estándares de reserva y trazabilidad.
- c) Admisión, investigación, audiencia y resolución conforme el procedimiento interno previsto en los artículos 18 al 23 del Reglamento Interno.
- d) Notificación y seguimiento a las partes dentro de los plazos establecidos, garantizando transparencia sin comprometer la confidencialidad.
- e) Derecho a apelación, cuando corresponda, ante los órganos previstos en la normativa interna.

El uso malicioso o de mala fe del canal de denuncias podrá ser considerado infracción, previa calificación de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

CAPÍTULO XI COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Art. 66.- NATURALEZA Y COMPETENCIA. – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos es el órgano responsable de velar por la correcta aplicación del presente Código de Ética y de conocer las denuncias relacionadas con su incumplimiento, así como de proponer las acciones correctivas o disciplinarias correspondientes.

Actuará con independencia técnica, imparcialidad y confidencialidad, garantizando el respeto al debido proceso y la protección del denunciante.

Art. 67.- INTEGRACIÓN. – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos estará integrada conforme a lo establecido en el Estatuto Social y el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.

Sus miembros deberán cumplir principios éticos, de transparencia y no mantener conflicto de interés directo o indirecto con los casos sometidos a análisis.

Art. 68.- FUNCIONES. – Son funciones de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, las siguientes:

- a) Recibir, calificar y tramitar denuncias por presunto incumplimiento del Código de Ética.
- b) Solicitar información y documentos necesarios para el análisis del caso.
- c) Realizar el procedimiento de resolución de conflicto según el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo vigente.
- d) Emitir informes y recomendaciones motivadas a la autoridad competente.
- e) Proponer acciones disciplinarias cuando corresponda.
- f) Mantener registro estadístico y archivo documental de los casos atendidos.
- g) Cumplir todas las atribuciones establecidas en el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo y demás normativa aplicable.

Art. 69.- PROCEDIMIENTO DE TRATAMIENTO DE DENUNCIAS. - El procedimiento aplicable para la recepción, calificación, análisis y resolución de denuncias será el establecido en los Art. 33 al 42 del Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo, en estricto cumplimiento del debido proceso y la confidencialidad.

Art. 70.- COORDINACIÓN INSTITUCIONAL. – La Comisión Especial de Resolución de Conflictos coordinará con las áreas administrativas únicamente para obtención de información, sin que esto implique subordinación ni interferencia.

En casos relacionados con procesos electorales, la denuncia será tratada en coordinación con el Comité de Elecciones, de acuerdo con el Reglamento de Elecciones.

DISPOSICIONES GENERALES

PRIMERA: Con sugerencia de Gerencia, bajo conocimiento del Consejo de Administración, se podrá realizar reformas modificatorias y/o derogatorias al presente Código.

SEGUNDA: Las dudas que se generen del presente Código de Ética serán resueltas por el Consejo de Administración, como órgano responsable de su difusión y socialización.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos actuará únicamente en los casos de denuncias por presuntos incumplimientos éticos, conforme a sus competencias establecidas en este Código y en el Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo.

TERCERA: En todo lo que no esté estipulado en el presente código se aplicará lo dispuesto en la Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria, Código Orgánico Monetario Financiero, y demás normativas análogas.

CERTIFICACIÓN

Mediante la presente, los suscritos certifican que el documento denominado “Reglamento de Buen Gobierno Cooperativo de la COAC 27 de noviembre”, código REG-GG-002-2026, fue aprobado por la Asamblea General de la Cooperativa de Ahorro y Crédito, realizada el día domingo 29 de marzo de 2026.

Así mismo, se deja constancia de que, por disposición de la Asamblea General, dicho documento fue revisado y ajustado conforme a las observaciones realizadas, en reunión de trabajo técnico entre los miembros del Consejo de Administración y el equipo gerencial de la cooperativa, efectuada el día sábado 11 de abril de 2026.

Para constancia de lo actuado, firman:

MSc. Ángel Criollo Presidente Consejo de Administración - Asamblea General	Lic. Denisse Cortez Secretaria de Consejo de Administración