

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CÓDIGO DE ÉTICA



COOPTENA
AHORRO Y CRÉDITO

 COOPTENA AHORRO Y CRÉDITO	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

BITÁCORA HISTÓRICA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:	Descripción
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N° 003-2022 Fecha: 30-03-2022
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N°008-2023 Fecha: 29/08/2023
Ing. Stiven Villacrés OFICIAL DE CUMPLIMIENTO	Comité de Cumplimiento	Consejo de Administración	Acta N°009-2023 Fecha: 27/09/2023

CONTROL DE CAMBIOS

Número	Descripción	Fecha
01	Creación: Versión 1.0 Objetivos y Ámbito..... 4 Ámbito de Aplicación..... 4 Prevención y lucha contra el Lavado de Activos..... 5 Valores de los Directivos, Gerente y Empleados de la Cooperativa 8 Compromiso de la entidad con la sociedad..... 15 Responsabilidad en Prevención de Lavado Activos 17	30 de marzo del 2022
02	Modificación: Versión 2.0 Conflicto de Intereses..... 14	29 de agosto del 2023
03	Modificación: Versión 3.0 Sanciones para Gerente, Directivos y Representantes..... 20	27 de septiembre del 2023

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINA: 25

CONTENIDO

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”	5
CONSIDERANDO.....	5
MISIÓN.....	6
VISIÓN	6
CAPITULO II	6
CONCEPTO, ALCANCE Y OBJETIVOS	6
2.1. Concepto de Código de Ética	6
2.2. Alcance.....	6
2.3. Objetivos y ámbito.....	7
2.4. Ámbito de aplicación	7
2.5. Objetivos Específicos	7
CAPITULO III	8
PRINCIPIOS Y VALORES	8
3.1. Prevención y lucha contra el Lavado de Activos	8
1. Legalidad	8
2. La Buena Fe.....	8
3. Sigilo Bancario.....	8
4. Democracia	9
5. Compromiso con la comunidad	9
6. Actitud de Servicio	9
3.2. VALORES DE LOS DIRECTIVOS, GERENTE Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA	9
CAPITULO IV	12
NORMAS ÉTICAS ALINEADOS A LOS ELEMENTOS DE RIESGO AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO.....	12
4.1. Identificación del Cliente (debida diligencia)	12
4.2. Entrega de información requerida por solicitud las Autoridades Judiciales.....	12
4.3. Riesgos frente al Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos	13
4.3.1 Riesgo Reputacional.....	13
4.3.2 Riesgo Legal	13
4.3.3 Riesgo Operativo.....	13

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 2

CAPITULO V 14

CONDUCTA Y ACTOS NO ÉTICOS 14

5.1. Conflicto de Intereses 14

5.2. Comportamiento de sus Actividades Económicas o Financieras 14

5.3. Abuso de Autoridad 15

5.4. Conducta en la Vida Privada 15

5.5. Prácticas prohibidas para Directivos y Empleados 16

5.6. Normas de Urbanidad 17

5.1. La Cooperativa y sus Proveedores 18

CAPITULO VI 19

ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO 19

6.1. Compromiso de la entidad con la sociedad 19

6.2. Comité de Cumplimiento 19

6.3. Gestión del Código de Ética 19

6.4. Procedimiento administrativo sancionador 20

6.5. Procedimiento para expulsión de socios o clientes, 20

6.6. Sanciones al Personal 20

6.7. Sanciones para Gerente, Directivos y Representantes 20

6.8. Sanciones en Prevención de Lavado de Activos 21

6.9. Responsabilidad en Prevención de Lavado de Activos 21

DEL CONOCIMIENTO DE LA CONTRAPARTE 22

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES 22

CAPITULO VII 23

MANEJO DE INFORMACIÓN 23

7.1. Manipulación de Información, Documentación y Datos 23

7.2. Reserva sobre información reportada e información reservada 23

7.3. Reportes de operaciones sospechosa, inusual e injustificada 24

CAPITULO VIII 24

ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO 24

CAPITULO IX 24

GLOSARIO DE TÉRMINOS 24

APROBACIÓN 25

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO “TENA LTDA.”

CONSIDERANDO

Que, es necesario redactar el Código de Ética como un documento que abarque la identidad institucional expresada en valores corporativos para el cumplimiento de su visión, misión y principios rectores de prevención de lavado, el mantenimiento del ordenamiento interno y las buenas relaciones de los miembros de la Cooperativa.

Que, en el Código de Ética se debe instituir principios éticos y normas de conducta que rijan el negocio a las que deben sujetarse estrictamente los Directivos, Gerente, Empleados, Representantes y demás partícipes; con la finalidad de procurar el respeto de las normas legales y buenas costumbres.

Que, la Cooperativa debe promover la práctica de buenas normas permitidas y adecuadas a la ética y la moral para evitar que la institución sea utilizada voluntaria o involuntariamente como instrumento para transformar, ocultar, invertir, administrar o intercambiar recursos que puedan provenir de actividades ilícitas; o que siendo de origen lícito puedan utilizarse para financiamiento de delitos incluyendo el terrorismo.

RESUELVE:

Expedir el siguiente Código de Ética de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Tena Ltda.”

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO I MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN

Contribuir al desarrollo socio económico y crecimiento de la comunidad de asociados socios y clientes, con: responsabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia; ofertando, otorgando productos y servicios financieros y no financieros a costos asequibles y competitivos.

VISIÓN

Ser una Cooperativa de Ahorro y Crédito líder en la provincia de Napo, apoyando el desarrollo, brindando la mejor atención, cumpliendo las expectativas y satisfaciendo los requerimientos de los socios y clientes.

CAPITULO II CONCEPTO, ALCANCE Y OBJETIVOS

2.1. Concepto de Código de Ética

Es un conjunto de normas internas fundadas en políticas de comportamiento y son de cumplimiento obligatorio de las personas; contiene reglas basadas en la moral y la ética.

2.2. Alcance

El presente Código de Ética es de cumplimiento obligatorio para todos los socios, clientes, directivos, representantes, gerente y empleados; quienes deben respetar las reglas de conducta contenidas en este documento y son de aplicación en todas las actuaciones de las personas vinculadas a la Cooperativa.

En caso de existir duda respecto a determinadas actuaciones que no se especifiquen en este Código, los empleados y directivos de la Cooperativa deberán remitirse a sus superiores o en caso de imposibilidad, aplicar su sano criterio o abstenerse de realizarla.

Las infracciones u omisión de sus normas originarán las responsabilidades correspondientes. Las denuncias de actos en contra de la ética, debidamente fundamentadas, serán analizadas y 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.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

2.3. Objetivos y ámbito

El presente “Código de Ética” tiene como objetivo general establecer lineamientos de conducta que deben cumplir todos los miembros de la organización ya sean: representantes, directivos, gerente, empleados y proveedores en el desarrollo de las funciones encargadas y que aporten al manejo de conflictos de interés, uso adecuado de recursos económicos, desarrollo de un trabajo eficaz y eficiente para de esta manera proteger los intereses de sus socios y clientes.

2.4. Ámbito de aplicación

Todos/as los/as servidores/as y trabajadores/as, incluidas las máximas autoridades, los/as pertenecientes al jerárquico superior, aquellos/as con nombramiento temporal o permanente, aquellos/as con contratos ocasionales, honorarios profesionales, consultores y, en general, todas las personas que inciden en la formulación o ejecución de la política pública en una institución deberán cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.

2.5. Objetivos Específicos

- Promover, fomentar y mantener la confianza de sus socios y clientes, a través de la prestación de un servicio ágil, respetuoso, cortés y eficiente;
- Definir normas, medidas elementales de cumplimiento obligatorio para que empleados, gerente y directivos de la cooperativa, desarrollen sus tareas con transparencia, calidad en el servicio y siempre buscando mejorar el ambiente de trabajo institucional, el mismo que se reflejará en la atención a sus socios y clientes;
- Orientar y prevenir con educación ética, las conductas disfuncionales que pudieran facilitar la realización de actos fraudulentos o contrarios a las leyes, regulaciones, reglamentos y disposiciones internas.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO III PRINCIPIOS Y VALORES

Los representantes, directivos, gerente, empleados, socios y clientes deberán observar y practicar los siguientes principios institucionales:

3.1. Prevención y lucha contra el Lavado de Activos

Es responsabilidad de los Representantes, Vocales, Directivos, Administradores, Funcionarios y Empleados de la Cooperativa Tena Ltda., velar porque la institución no sea utilizada como medio para lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

Cumplir de manera estricta con las disposiciones, políticas y procedimientos contenidos en el Manual de prevención de lavado de activos, así como las disposiciones emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

1. Legalidad

La Cooperativa, los directivos, gerente y empleados están obligados a conocer y respetar las leyes, reglamentos, 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.

2. La Buena Fe

En la conducción de los negocios; los directivos, gerente y empleados de la Cooperativa actuarán siempre con buena fe ante sus socios y clientes y ante la institución, basados en criterio de respeto e integridad.

3. Sigilo Bancario

Los representantes, directivos, gerente, 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 del manejo de información en el desempeño de su cargo, acerca de datos personales de los socios y clientes, movimientos y saldos de las cuentas de ahorros y demás productos que mantengan en la Cooperativa. Solo podrán ser dados a conocer al

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

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: perderá la condición de reservada y será divulgada a terceros, cuando se haya iniciado un proceso coactivo por los jueces de instituciones públicas y sean requeridos por medio del ente de control.

4. Democracia

La Cooperativa es una organización democrática dirigida por sus socios, a través de la Asamblea General de Representantes y el Consejo de Administración, quienes participan activamente en la definición de políticas y en la toma de decisiones. Todos nuestros socios tienen igual derecho de voto, los hombres y mujeres elegidos para representar a la Cooperativa responden ante socios y Organismos de control.

Respetar las resoluciones que por mayoría de votos han sido tomadas por las máximas autoridades de la Cooperativa, ya sea dentro de la Asamblea General de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités y cualquier otro organismo formado por disposiciones legales o institucionales.

5. Compromiso con la comunidad

La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad realizando negocios éticos, actuando con rectitud y honestidad de procedimientos y practicando una competencia leal.

6. Actitud de Servicio

Es la disposición de realizar el trabajo con base en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los socios o clientes, compañeros y proveedores; independientemente del esfuerzo requerido y de los obstáculos que se planteen, asumiendo los retos, más allá del nivel exigido para mejorar en calidad y resultados.

3.2. VALORES DE LOS DIRECTIVOS, GERENTE Y EMPLEADOS DE LA COOPERATIVA

Los valores que regirán y orientarán la labor cotidiana como expresión de la mejor disposición para el servicio a nuestros socios son:

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

1. Empoderamiento

Gran sentido de identificación con los objetivos organizacionales, defendiendo y promulgando los intereses de la Cooperativa como propios.

2. Integridad

Actuar con coherencia, decir la verdad, defender el bien, demostrando rectitud en todas sus actuaciones en el desempeño de su cargo; ser auténticos, profesionales, coherentes 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, coima, ocultación y obstrucción a la justicia, regalos a cambio de favores.

3. Transparencia

Poner a disposición y acceso oportuno de nuestros socios y clientes toda información posible considerada de naturaleza obligatoria, utilizando para este fin nuestra página web, medios de comunicación escritos y verbales, publicidad impresa, debiendo ser oportuna, veraz, completa y de satisfacción total.

4. Responsabilidad

Cumplir sus obligaciones sujetándose a los procesos institucionales y sociales; poner todo su empeño y afán en las tareas asignadas para bien propio, de la institución y de los socios y clientes.

5. Lealtad

Dar prioridad 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 comentarios falsos constituye una práctica de competencia desleal y de 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.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

6. Honradez

Deberá anteponerse la honradez, eficiencia y los principios, al lucro personal, debiendo abstenerse 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 de los socios y clientes o público en general.

7. Confianza

Es transmitir a socios, clientes, representantes, directivos, gerente y empleados que quienes conformamos la cooperativa somos un grupo capaz y actuamos de manera transparente.

8. Trabajo en equipo.

Unión de esfuerzos para alcanzar un objetivo en común.

9. Honestidad

Decir y actuar transparentemente, sin perjudicar a la Institución o a un tercero.

10. Responsabilidad

Cumplir con los compromisos y obligaciones a tiempo.

11. Prudencia Financiera

Manejo eficiente y responsable de los recursos de los socios.

12. Mejora Continua

Crear permanentemente valor a nuestro trabajo, haciendo mejor las cosas todos los días.

13. Cordialidad

Ser amable y con una alta disposición de servicios a nuestros socios.

14. Puntualidad

Llegar a tiempo para cumplir los compromisos y obligaciones adquiridas con la Institución.

15. Equidad

Actuar con igualdad y justicia.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO IV

NORMAS ÉTICAS ALINEADOS A LOS ELEMENTOS DE RIESGO AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DEL TERRORISMO

Nuestra Institución apoya firmemente el esfuerzo de nuestro país contra el lavado de activos, es por esto que adopta principios que delinear algunas políticas y procedimientos fundamentales que se deben aplicar al interior de la Cooperativa, con el objetivo de contribuir medidas de prevención y control de fondos de procedencia ilícita encontrándose en la obligación de directivos, gerente y empleados en prevenir y detectar transacciones inusuales e injustificadas que tengan relación directa o indirecta con los socios o clientes.

4.1. 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 los socios y clientes deberán llevar a cabo un razonable esfuerzo, ya que la mejor herramienta para prevenir la intromisión de cualesquiera actividades ilícitas es, a través del conocimiento de la calidad moral, actividad económica, confirmación de la identidad y monitoreo de los flujos financieros.

Constituye una política de la Cooperativa, no iniciar ni mantener relaciones comerciales con personas naturales o jurídicas que estén presuntamente vinculados con lavado de dinero por el estado ecuatoriano.

4.2. Entrega de información requerida por solicitud las Autoridades Judiciales

Es deber de la Cooperativa cumplir con la obligación legal de suministrar la información disponible para facilitar las indagaciones e investigaciones que éstas mantuvieren.

Se deberá evitar proporcionar apoyo o asistencia a socios, directivos, gerente y empleados que buscan engañar a 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 almacenados en la base de datos ya que se constituye en mecanismo básico de control,

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

seguimiento y prevención de la Cooperativa y en la forma más efectiva y oportuna de colaborar con las autoridades.

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

4.3.1 Riesgo Reputacional

Consiste en la posibilidad de incurrir en pérdidas, producto del deterioro de imagen de la entidad debido al incumplimiento de leyes, normas y políticas internas, códigos de conducta, lavado de dinero, por publicidad negativa originada en malas prácticas de los negocios, disminución de ingresos o quedar incurso en procesos judiciales.

4.3.2 Riesgo Legal

Es el riesgo donde la cooperativa puede recibir sanciones, multas, acciones de reparación de daños por el incumplimiento de normas o regulaciones. Los destinatarios del presente Código deben tener conocimiento preciso de las normas, de los productos y sus riesgos y las políticas de la institución en materia de administración de riesgos.

4.3.3 Riesgo Operativo

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

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO V

CONDUCTA Y ACTOS NO ÉTICOS

Se consideran conductas y actos no éticos.

5.1. 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 el negocio de la intermediación financiera.

Los socios, clientes, directivos, gerente y empleados de la Cooperativa:

- a) Se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegiados especiales remunerados o no.
- b) No se deberán realizar contrataciones de personal bajo ninguna modalidad que guarde parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, cónyuges o convivientes, con Representantes de la Asamblea, Directivos, Gerente y trabajadores de la Cooperativa;
- c) No podrán aceptar para sí o para los miembros de sus familias favores o beneficios bajo circunstancias que pudieran hacer pensar que influye en el desempeño de sus funciones.
- d) No se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.
- e) Se abstendrán de realizar o inducir a terceros a la realización de actos que pueda derivar en conflicto de intereses.
- f) Participar sin la debida autorización en negocios con terceros, en los que se tenga algún interés económico.
- g) 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.
- h) Recibir favores o beneficios por o con ocasión de la prestación de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.

5.2. Comportamiento de sus Actividades Económicas o Financieras

El manejo de las finanzas personales debe sujetarse de manera permanente en una actitud de administración adecuada y prudente.

- a) Deben abstenerse de vincularse como socios, de hecho, o de derecho, a accionistas, garantes, codeudores o prestamistas con personas naturales o jurídicas, que se encontraren al momento de establecer las obligaciones, como

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

sospechosos o imputados en indagaciones previas o instrucciones fiscales o como acusados en procesos penales, o que estuvieren incurso en situaciones de orden civil que generen dudas sobre su probidad o demuestren poca honorabilidad.

- b)** Está prohibido que el personal emprenda o participe directa o indirectamente en actividades relacionadas con prestamistas ilegales.
- c)** Sus niveles de endeudamiento deben estar acorde a los que su nivel de ingresos le permita satisfacer, debiendo administrar sus cuentas bancarias, tarjetas de crédito u otros con la debida corrección y pulcritud.

La Cooperativa recomienda a las jefaturas el conocimiento sobre la situación económica de los colaboradores a su cargo con la finalidad de dar ayuda y solución a un manejo adecuado y prudente.

5.3. Abuso de Autoridad

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.

Desarrollo de otras actividades profesionales, con conocimiento y autorización de la Cooperativa

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

5.4. Conducta en la Vida Privada

- a)** La Cooperativa requiere que sus colaboradores cuiden el manejo de sus relaciones personales privadas, de tal manera que sus acciones no afecten la imagen de la institución.
- b)** 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 la imagen de la Cooperativa.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

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

5.5. Prácticas prohibidas para Directivos y Empleados

- a) No deben omitir, adulterar o falsear los documentos de cualquier naturaleza utilizados para el registro de operaciones o datos de los clientes y socios.
- b) No deben aceptar tratamientos preferenciales de los socios y clientes, pues el hacerlos puede inducir a pensar que tendrán derechos o consideraciones especiales.
- c) 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.
- d) No deben recibir atenciones o regalos de parte de los socios o clientes, como agradecimiento por el servicio que normalmente deben prestar en desarrollo de la intermediación financiera
- e) Está prohibido acudir a trabajar en estado de ebriedad y menos 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.
- f) Por imagen de la institución está prohibido que el personal altere su belleza física con cualquier objeto o impresión en el cuerpo, esto es tatuajes, piercing, en lugares demasiado visibles o exagerados.
- g) Abstenerse de hacer uso de las instalaciones de la Cooperativa o su logotipo, papel con membrete o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.
- h) Abstenerse de usar la violencia verbal o física para imponer sus puntos de vista.
- i) No deben ni pueden portar armas sin los permisos legales institucionales.
- j) Abstenerse de incurrir en la falsedad de documentos que lleven su firma de responsabilidad.
- k) Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de socios o clientes.
- l) Adulterar o distorsionar documentos y datos que afectan la información de transacciones contables de la Cooperativa.
- m) No deben comercializar información, documentos ni base de datos de los socios y clientes, o de cualquier naturaleza de propiedad de la Cooperativa.
- n) El personal del área de Cajas (Recibidor-Pagador) y del área de Seguridad (Guardias) no podrán llenar a nombre de socios o de terceros con su letra ningún tipo de papeletas de depósitos o retiros de los socios.
- o) El personal Recibidor Pagador, dentro de la ventanilla que tienen bajo su responsabilidad, no podrán realizar transacciones personales, tomando en

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

consideración también, hasta el segundo grado de consanguinidad y primero de afinidad; salvo el caso, con la debida autorización del Jefe Inmediato Superior.

5.6. Normas de Urbanidad

La urbanidad no se limita estrictamente a enseñarnos las consideraciones que debemos guardar con 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 actitud personal despierta en los demás confianza, simpatía y aprecio.

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

1. Saludar al ingresar a la institución
2. Despedirse al salir de la institución
3. 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.
4. 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 y compatibilidad que debemos tener con otras personas.
5. No escupir en el piso.
6. No hablar de los vicios o defectos naturales de los demás o nuestros, ya que se puede ofender con nuestra palabra.
7. Hacer columna o tomar su turno respectivo para ser atendido en los diferentes servicios de la cooperativa.
8. Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar ni decir malas palabras.
9. 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.
10. 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.
11. Evitar reuniones de empleados en oficinas y en caso que de darse mantener compostura en el volumen de la voz de las conversaciones y risas.
12. Botar basura únicamente en los recipientes ubicados para ese fin en las instalaciones de la cooperativa.
13. A fin de no crear un ambiente desagradable, no realizar comentarios de personas con los que se hayan presentados conflictos.
14. Atender al socio con agilidad y respeto, procurando: sonreír, demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar y juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, mostrar respeto por la opinión de otras personas.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

15. En una conversación no elogiar a una persona en exceso delante de otra de su misma profesión.
16. 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.
17. Si por parentesco o amistad el trato con un superior jerárquico laboral fuera fluido o de tuteo, en presencia de otros superiores o inferiores el trato será de usted.
18. La dignidad y la delicadeza deben estar presentes en todos nuestros actos, en todos los lugares y ocasiones, con mayor razón cuando hay personas que puedan juzgarlos.
19. 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.
20. Para entrar en cualquier despacho, llamar con delicadeza a la puerta si estuviera cerrada y solicitar el correspondiente permiso de quien lo ocupa.
21. Al subir o bajar por la escalera se debe ceder el lado de protección a las personas mayores, ancianos, señoras, si no existiera o habiendo de los dos lados se cederá la derecha.
22. Toda imprudencia o inconveniencia que se cometa, es un arma que se volverá en nuestra contra.

5.1. La Cooperativa y sus Proveedores

La Cooperativa espera de todas sus contrapartes un comportamiento ético; por ello no tolerará prácticas ajenas al presente Código de ética.

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 o clientes.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO VI ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO

6.1. Compromiso de la entidad con la sociedad

Es el compromiso de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medioambiente, a través de un comportamiento transparente y ético.

Es una ideología personal o grupal de la ética que se tiene hacia la sociedad. Dicho de otra manera, es la obligación de responder ante la sociedad en general y ante algunos grupos en lo específico.

La Responsabilidad Social tiene otros conceptos íntimamente ligados como la sustentabilidad y la sostenibilidad para asegurar nuestro futuro. Adicionalmente, tiene a la economía circular y el valor compartido para lograr impactar lo menos posible al medio ambiente.

En cuanto a iniciativas internacionales, la responsabilidad social se apoya en los 17 objetivos de desarrollo sostenible de la ONU los criterios ASG (ambientales, sociales y de gobernanza)

6.2. Comité de Cumplimiento

La administración de este código está a cargo del Comité de Cumplimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda., y 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 o clientes, directivos, gerente y empleados.

6.3. Gestión del Código de Ética

1. El Código de Ética debe ser acatado por todos los directivos, gerente y empleados, como un compromiso ético y moral y su estudio formará parte de la inducción a todo el personal de la entidad.
2. El Código de Ética se publicará y entregará a todos los directivos, gerente y empleados de la Cooperativa, estar disponible para todo sujeto de control y socios o clientes en los canales institucionales de comunicación, esto es en la página web
3. La administración de la cooperativa es la responsable de la comunicación, distribución y publicación de este documento.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

6.4. Procedimiento administrativo sancionador

La cooperativa sancionará observando el siguiente procedimiento:

1. Identificación de la infracción.
2. Notificación de la infracción en el término de hasta tres días desde su identificación, con lo cual se da inicio al procedimiento administrativo sancionador.
3. Una vez notificado, el presunto infractor, en el término de tres días podrá presentar todas las pruebas de descargo.
4. Dado el procedimiento administrativo de ser el caso se atenderá al aspecto legal pertinente.

6.5. Procedimiento para expulsión de socios o clientes,

Este procedimiento, se aplica de acuerdo a lo establecido en el Estatuto de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.

6.6. Sanciones al Personal

El incumplimiento del Código de Ética por faltas cometidas por el trabajador, será sancionado dependiendo de la gravedad y/o al perjuicio que hubiere ocasionado a la Cooperativa en caso de haberlo hecho: empieza con la amonestación verbal, amonestación escrita, multa de hasta el 10% de la remuneración mensual que percibe el trabajador, hasta la terminación del contrato de trabajo previo Visto Bueno, de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa.

La aplicación de las sanciones señaladas en el párrafo anterior siempre que se verifiquen, transgresiones de cualquiera de las disposiciones del reglamento interno de trabajo, otorgando para el efecto el legítimo derecho a la defensa, obedecerán al más alto criterio de justicia, tolerancia y equidad, salvaguardando el respeto jerárquico y la disciplina interna de la Cooperativa.

6.7. Sanciones para Gerente, Directivos y Representantes.

Este procedimiento, se aplica de acuerdo a lo establecido en el Estatuto y reglamento administrativo interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tena Ltda.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

6.8. Sanciones en Prevención de Lavado de Activos

La inobservancia de las funciones señaladas en la Normativa y el Manual de Lavado de Activos y otros instructivos, de las cuales forman parte integral el presente Código de Ética, por acción o por omisión de 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 empleados por conducta o irregularidades que faciliten, permitan o coadyuven la utilización de que la Cooperativa sirva como instrumento para el lavado de Activos.

De comprobarse, por parte del Comité de Cumplimiento, la divulgación de información, que esté 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.

6.9. Responsabilidad en Prevención de Lavado de Activos

La Cooperativa deberá aplicar 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 éstos 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.

Los integrantes de la Cooperativa deben evitar en forma directa o indirecta; los siguientes comportamientos inadecuados, sin perjuicio que se generen acciones administrativas, civiles o penales.

- Adquirir, transferir, poseer, administrar, utilizar, mantener, resguardar, entregar, transportar, convertir o beneficiarse de cualquier manera, de activos de origen ilícito.
- Ocultar, disimular o impedir la determinación real de la naturaleza, origen, procedencia o vinculación de activos de origen ilícito.
- Prestar su nombre o el de la Institución, para cometer los delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.
- Organizar, gestionar, asesorar, participar o financiar el cometimiento de delitos tipificados en la Ley.
- Realizar, por sí mismo o por medio de terceros, operaciones y transacciones financieras o económicas, con el objetivo de dar apariencia de licitud a actividades de lavado de activos.
- Ingresar dinero de procedencia ilícita a la Cooperativa

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

DEL CONOCIMIENTO DE LA CONTRAPARTE.

Los integrantes de la Cooperativa y cualquier otra persona que la represente en forma directa o indirecta, están comprometidos a aplicar todas las Políticas relacionadas a la prevención del Lavado de Activos determinadas en el “Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Incluido el Terrorismo”, relativas a las Políticas: “Conozca a su Cliente”, “Conozca a su Empleado”, “Conozca su Proveedor” “Conozca su Mercado” y “Conozca a su Corresponsal”, y se abstendrán de mantener relaciones comerciales con personas o empresas sindicadas, sentenciadas o encausadas por delitos tipificados en la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos.

DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

El Código de Ética y Comportamiento incluirá las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la COMISION ESPECIAL DE RESOLUCIONES DE CONFLICTOS.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

CAPITULO VII

MANEJO DE INFORMACIÓN

7.1. Manipulación de Información, Documentación y Datos

1. Todo intento de manipulación de información, documentación y datos de la Institución, realizada por una persona o grupo de personas (socios y/o clientes) de la Cooperativa, por cualquier tipo de medio; quebranta los principios fundamentales de este código. Se consideran medios no idóneos, tanto la difusión de información falsa, exagerada o tendenciosa, como el uso de cualquier otro método que tenga como fin la distorsión o simulación de las operaciones normales de la Cooperativa.
2. Las personas, socios y clientes que tengan noticias de algún intento de manipulación, tienen la obligación de tomar medidas necesarias para evitarlas. También deben poner el hecho en conocimiento de las autoridades competentes y de las personas o entidades involucradas, estando el Comité de Cumplimiento obligado a llevar a conocimiento de los fiscales de la jurisdicción del cantón a fin de que se proceda a ejercer inmediatamente las acciones legales correspondientes para las investigaciones respectivas.
3. La información interna debe ser protegida y no está autorizada la entrega de ningún tipo de reportes, bases de socios y clientes, planes estratégicos, software, etc., que no hayan sido requeridos por las autoridades judiciales, administrativas o de control, dentro de la esfera de su competencia y con el pleno cumplimiento de los procedimientos de ley y con las normativas internas de verificación de la autenticidad de las personas que la solicitan.
4. No se debe suministrar información a persona alguna fuera de la cooperativa, exceptuando los requeridos por la ley.
5. Tampoco está permitido comentar la información con funcionarios de otras entidades, exceptuando lo estrictamente necesario contemplado en las funciones laborales del empleado responsable, siempre y cuando éstas no originen conflicto de interés o mal uso de la información.

7.2. Reserva sobre información reportada e información reservada

La información que administra la Cooperativa es de carácter absolutamente reservado. Por consiguiente, su manejo se hará en forma confidencial, con honestidad e integridad, razón por la cual no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros dentro o fuera de la institución.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

7.3. Reportes de operaciones sospechosa, inusual e injustificada

Directivos, gerente y empleados de la Cooperativa no podrán divulgar aspectos propios de las áreas de control y seguimiento, tales como los detalles de las operaciones reportadas como sospechosas a la Unidad de Análisis Financiero.

CAPITULO VIII

ADHESIÓN Y CUMPLIMIENTO

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

Los directivos, gerente y empleados suscribirán una carta de compromiso en el formato entregado por la Gerencia en el cual expresarán su adhesión y promesa de cumplir fielmente y firmemente con lo acordado en el presente Código de Ética.

CAPITULO IX

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Principios.** - Norma o idea fundamental que rige el pensamiento o la conducta.
- **Valores.** - Son aprendizajes de conducta, aspectos subjetivos u opciones que definen las acciones de los individuos. Los valores son personales, pero pueden compartirse colectivamente a través de la identificación de los valores institucionales.
- **Verdad.** - Lo que se ajusta a la realidad.
- **Convivencia.** - Condición para el trabajo en equipo.
- **Equidad.** - disposición del ánimo que mueve a dar a cada uno lo que merece; justicia e imparcialidad en un trato o reparto.
- **Compromiso.** - obligación contraída o palabra dada
- **Eficacia.** - capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera
- **Eficiencia.** - Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado.
- **Transparencia.** - lo que puede ser visto por todos
- **Respeto.** - Apreciar lo diferente.
- **Responsabilidad.** - Capacidad existente en todo sujeto activo para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

	CÓDIGO DE ÉTICA	CÓDIGO: GH.CM.MA.002
		FECHA: 27/09/2023
		VERSIÓN: 3.0
		PÁGINAS: 25

APROBACIÓN

La modificación del presente Código de Ética fue aprobada en sesión ordinaria de Consejo de Administración el 27 de septiembre del 2023, según Acta N°009-2023 y entrará en vigencia a partir de la presente fecha.



Firmado electrónicamente por:
ROBERTO CARLOS
CERDA TAPUY

Abg. Roberto Cerda
**PRESIDENTE CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN COOPERATIVA TENA
LTDA.**



Firmado electrónicamente por:
MIRIAN ALEXANDRA
PUMA REAL

Lcda. Alexandra Puma
**SECRETARÍA DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN COOPERATIVA
TENALTDA.**

Lo certifico:



Firmado electrónicamente por:
MIRIAN ALEXANDRA
PUMA REAL

Lcda. Alexandra Puma
**SECRETARÍA DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN
COOPERATIVA TENALTDA.**