



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 2 de 24

HISTORIAL DE MODIFICACIONES						
FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	ELABORADO POR	CARGO	REVISADO POR	APROBADO POR
Nov-2012	2.0	Código de Ética		Jefe de Talento Humano		
Feb-2020	3.0	Se incrementa el objetivo, modifica valores, principios institucionales		Jefe de Talento Humano	Gladys Cofre	Nelly Remachi Gladys Cofre Mayra Suntasig
En-2021	4.0	Actualización de términos, valores,	Lorena Guanoluisa Juan Caros Taipe	Oficial de cumplimiento Asesor Jurídico	Gladys Cofre Edwin Quevedo Jaime Chicaiza Lorena Guanoluisa Nelly Remachi	Nelly Remachi Gladys Cofre Mayra Suntasig
Nov-2021	5.0	Incremento de prohibiciones Del acoso Laboral Sanciones de acuerdo al RIT	Lorena Guanoluisa Juan Caros Taipe	Oficial de cumplimiento Asesor Jurídico	Gladys Cofre Edwin Quevedo Jaime Chicaiza Lorena Guanoluisa Zoila Tigse Catherin Cofre Juan Taipe	Zoila Tigse Gladys Cofre Janeth Cayambe Nancy Quishpe Luz Paredes Elvia Pilaguano
May-2022	6.0	Modificación Resolución N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019; Estatuto actualizado	Lorena Guanoluisa Juan Caros Taipe	Oficial de cumplimiento Asesor Jurídico	Gladys Cofre Edwin Quevedo Jaime Chicaiza Lorena Guanoluisa Zoila Tigse Catherin Cofre Juan Taipe	Zoila Tigse Gladys Cofre Janeth Cayambe Nancy Quishpe Luz Paredes Elvia Pilaguano
Enero 2023	7.0	Modificación Resolución N° SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019; Estatuto actualizado	Lorena Guanoluisa Juan Caros Taipe	Oficial de cumplimiento Asesor Jurídico	Gladys Cofre Edwin Quevedo Jaime Chicaiza Lorena Guanoluisa Zoila Tigse Catherin Cofre Juan Taipe	Zoila Tigse Gladys Cofre Janeth Cayambe Nancy Quishpe Luz Paredes Elvia Pilaguano
Enero 2025	8.0	Actualización de artículos 11,14,16,31,42,51	Lorena Guanoluisa	Oficial de cumplimiento	Comité de cumplimiento	Consejo de Administración

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 3 de 24

## CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

*“Soy el mismo cuando me están viendo y cuando nadie me ve, soy como el agua transparente que no esconde nada”.*

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne”, considerando:

Que, es necesaria una guía elemental destinada a mantener una conducta ética, reflejada en virtudes que buscan convertirse en hábitos de los socios, representantes, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales;

Que, la cooperativa espera de los socios, representantes, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales, un comportamiento digno, cortés y de respeto en su actuación dentro y fuera de la Institución;

En uso de las atribuciones que le confiere el Artículo 34 numeral 5 del Reglamento General de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, Artículo 21, numeral 5 del Estatuto Social, dicta el presente “Código de Ética y Comportamiento”.

### CAPITULO I

#### DISPOSICIONES PRELIMINARES

**Artículo 1. OBJETIVO.** - Este Código de Ética y Comportamiento tiene como finalidad fijar valores y principios de comportamiento que deben esperarse y aquellos que, por razón de su actividad o características sociales, deban distinguir a todas las personas que son parte de la Cooperativa, actuando con responsabilidad; ética financiera y social frente a los socios y el medio ambiente.

**Artículo 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Definir los principios y normas que contribuyan al buen comportamiento ético entre todos los que forman parte de la Cooperativa.
2. Prevenir actos de corrupción mediante el establecimiento de normas éticas para concienciar la conducta de cada uno de los integrantes de la cooperativa.
3. Establecer las sanciones que se aplicará a las personas que vulneren el presente código.

**Artículo 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** - El presente Código de Ética y Comportamiento regula la conducta de los socios, representantes de la asamblea general, vocales de los consejos de administración y vigilancia, comités, gerencia,

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 4 de 24

empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales que siendo parte de la cooperativa nos obligamos a observar, cumplir y hacer cumplir las normas que se estipulan en el presente código.

**Artículo 4. MARCO LEGAL. –**

1. Constitución de la República del Ecuador
2. Código Orgánico Integral Penal
3. Código Orgánico Monetario y Financiero
4. Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento
5. Código del Trabajo
6. Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019
7. Estatuto social y normativa interna de la cooperativa.

**Artículo 5. APROBACIÓN Y SOCIALIZACIÓN.** - El presente código de Ética y Comportamiento será aprobado y actualizado por el Consejo de Administración por lo menos cada dos años.

La socialización del presente código se realizará por la Unidad de Cumplimiento por lo menos una vez al año o cuando sea objeto de reforma o modificación, ya sea en forma presencial o virtual; para constancia se realizará la evaluación, los mismos que se archivarán en los files de cada empleado.

**Artículo 6. DIFUSIÓN.** - El departamento de talento humano garantizará que los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados de la Cooperativa cuenten con un ejemplar del código de Ética y Comportamiento sea este virtual o físico y contará con documentos de respaldo de la entrega realizada.

El departamento de talento humano será el responsable de difundir y entregar el presente código a todos los empleados que se incorporen a la institución.

**Artículo 7. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO.** - El presente Código de Ética y Comportamiento establece el comportamiento personal e institucional, en defensa del respeto y la moralidad en la administración de los recursos de la Cooperativa por lo que es de estricto cumplimiento de los Representantes de la Asamblea General, consejos de administración y vigilancia, Gerencia, Empleados y personal bajo la modalidad de servicios profesionales.

La aplicación efectiva de los valores de la Cooperativa descritos en el presente Código depende ante todo de la profesionalidad, la conciencia y el buen criterio de todos los que conforman la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 5 de 24

Los consejos de administración y vigilancia y el equipo gerencial deberán dar ejemplo en lo relativo al cumplimiento de los valores, principios y lineamientos expuestos en el presente Código.

## CAPITULO II

### DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS

**Artículo 8. VALORES:** Los valores que rigen el diario vivir y el cumplimiento de deberes y obligaciones de socios, representantes de la asamblea general, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Virgen del Cisne” son:

#### **a) Puntualidad**

Nos importa nuestro tiempo y el de nuestros socios. Damos cumplimiento a los acuerdos de gestión (programas, tiempos, cronogramas y planificaciones) estipulados para cada uno de los procesos, productos y servicios.

#### **b) Honestidad**

Reconozco lo que está bien, actúo con sinceridad, veracidad, me ajusto con lo mío y respeto lo ajeno.

Decimos la verdad con relación a la situación financiera de la cooperativa. No generamos falsa expectativa ante los requerimientos de un socio. Asesoramos en la mejor solución de endeudamiento y facilidades de otorgamiento de crédito promoviendo el bienestar económico de nuestros socios. Damos seguimiento a los recursos entregados por los socios en cualquiera de sus modalidades

#### **c) Responsabilidad**

Somos prudentes en la administración de los recursos del socio y de la cooperativa. Planificamos los presupuestos y las erogaciones para proyectos, adquisición de bienes y mejoras. Creemos en la sostenibilidad de largo plazo considerando el bien común de la cooperativa, socios y comunidad

#### **d) Unidad, compromiso y experiencia**

Contamos con personal que se especializa permanentemente con la finalidad de proveer las soluciones que nuestros socios y clientes requieren. Trabajamos con equipos de alto rendimiento con el compromiso de cumplir los pilares de la economía popular y solidaria.

**Artículo 9. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES.** - El presente Código de Ética y comportamiento se regirá por los siguientes principios:

#### **a) Servicio al Cliente**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 6 de 24

Mi recompensa es la satisfacción de ser útil a los demás, por eso no me basta con hacer las cosas bien, debo hacerlas siempre mejor.

**b) Compromiso Social**

Mi compromiso es contribuir al desarrollo social y económico de quienes confían en la institución y de todos los que me rodean para un mejor Ecuador.

**c) Confianza**

Transmito seguridad institucional, con mi manera de pensar, expresar y actuar.

**d) Lealtad**

Creo en quienes confían en mí, a pesar de las adversidades suscitadas en el camino y no defraudo el compromiso institucional.

Consecuentemente, la declaración de principios del presente Código de Ética y comportamiento, son:

**1. Del socio, representantes de la asamblea general, consejos de administración y vigilancia, empleados de la cooperativa "Virgen del Cisne" frente a ella:**

- a. Respetar y apoyar a la cooperativa y a sus órganos de gobierno legítimamente constituidos y sus superiores legítimamente designados;
- b. Actuación plena en la correcta aplicación del Estatuto, Reglamentos y Leyes que rigen a la Cooperativa;
- c. Cumplir con sus obligaciones económicas y laborales según su caso establecido por la Cooperativa;
- d. Abstenerse de realizar actos que impliquen conflictos de intereses;
- e. Velar y contribuir por el crecimiento y desarrollo de la Cooperativa;
- f. No utilizar indebidamente la información de la Cooperativa;
- g. Promover la buena imagen de la Cooperativa.

**2. De la Cooperativa frente a sus socios, representantes y/o consejos de administración y vigilancia:**

- a. Procurar que los bienes y servicios sean de la mejor calidad;
- b. Suministrar información veraz y oportuna sobre los bienes y servicios;
- c. Otorgar un trato equitativo;
- d. Respetar sus derechos legítimos;
- e. Dar información veraz, transparente y completa, sobre la situación administrativa, económica, financiera y legal de la Cooperativa al organismo de control interno correspondiente.
- f. Verificar permanentemente que se ofrezca la mejor atención a los socios.
- g. El comportamiento deberá estar regido por el respeto y el profesionalismo.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 7 de 24

h. Los fondos entregados por los socios serán manejados con transparencia, responsabilidad y seguridad.

**3. De la Cooperativa frente a sus empleados:**

- a. Respetar en todo momento, la dignidad de la persona humana y los derechos que le son inherentes.
- b. Velar por su seguridad física y social.
- c. Promover su desarrollo integral, a través de programas de motivación y compensación, enmarcados dentro de las políticas de talento humano de la cooperativa.
- d. Brindar estabilidad laboral siempre y cuando el empleado cumpla con los reglamentos, manuales, políticas y códigos institucionales vigentes.
- e. Proporcionar una permanente y adecuada capacitación para mejorar el desempeño de sus funciones.
- f. Generar un buen ambiente de trabajo que garantice la seguridad física, emocional y social.

**4. De la Cooperativa frente a la Competencia:**

- a. Obrar con lealtad, transparencia y buena fe en las relaciones interinstitucionales, empresariales y/o comerciales.
- b. Velar por el mantenimiento de un sistema de libre competencia.

**5. Del personal que labora bajo la modalidad de servicios profesionales frente a la Cooperativa:**

- a. No utilizar indebidamente la información de la Cooperativa;
- b. Ofrecer servicios lícitos y de calidad;
- c. Promover la buena imagen de la Cooperativa;
- d. Velar por el bienestar y crecimiento de la Cooperativa;

**CAPITULO III**

**DEBERES, PROHIBICIONES**

**Artículo 10. DEBERES, PROHIBICIONES.** - Este Código de Ética y Comportamiento establece los deberes y prohibiciones de las personas a las que les es aplicable, incluyendo la definición de requisitos para la consecución de los principios de lealtad, diligencia y reserva que guíen la actuación de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia y jefaturas de áreas.

La Cooperativa con el fin de evitar que se generen o presenten conflictos de interés entre los consejos de administración y vigilancia, empleados, socios, clientes, proveedores, establece los siguientes deberes y prohibiciones:

**Artículo 11. DEBERES. –**

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 8 de 24

1. Es deber de la Cooperativa y de sus empleados evitar los conflictos de intereses con los socios. En caso de presentarse, prevalecerá el valor, como un deber de lealtad, con la Cooperativa sobre cualquier interés particular.
2. Corresponde a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la administración sobre relaciones directas e indirectas que mantengan entre ellos, proveedores, socios o cualquier otro grupo de interés, vinculado a las actividades y decisiones que estén dentro de su ámbito de acción, en especial en procesos de contratación.
3. El comportamiento de todos los consejos de administración y vigilancia, empleados y socios siempre estará enmarcado en los principios éticos de honestidad, sinceridad, equidad e integridad en el uso de los recursos de la Cooperativa.
4. Será un deber de la Cooperativa dinamizar convenios institucionales y alianzas estratégicas con entidades del sector, que contribuyan al crecimiento de este y afiancen la filosofía e imagen de la Cooperativa que ha mantenido.
5. La Cooperativa garantizará veracidad y transparencia sobre su situación económica y estricto cumplimiento de los compromisos comerciales pactados.
6. Para el desarrollo de sus responsabilidades, orientarán su trabajo y entregarán todo de sí, cumpliendo estrictamente las normas, políticas y procedimientos estipulados para cada una de ellas; y, velar por el futuro de la Cooperativa.
7. Todos los consejos de administración y vigilancia y empleados de la Cooperativa, deberán mantener en reserva la información confidencial o estratégica a la que tenga acceso. Por lo tanto, deberá abstenerse de revelar información de los negocios o asuntos de la Institución a otros empleados que no la requieran; o, a terceras personas que puedan usarla en perjuicio de los intereses de la Cooperativa o para su propio beneficio.
8. Es responsabilidad de todo empleado informar a su jefe inmediato o a los entes de control interno sobre cualquier irregularidad que se detecte o sospeche tan pronto como sea posible por parte de los socios, clientes, usuarios proveedores, compañeros de trabajo u otra persona natural o jurídica que tenga algún tipo de relación con la Cooperativa.
9. Las labores fuera de la jornada de trabajo y dentro de las instalaciones de la Cooperativa deben estar previamente autorizadas por sus jefes inmediatos.
10. El horario de trabajo es ininterrumpido, por lo que todos los empleados no podrán ausentarse al mismo tiempo dejando desprovisto de personal un área, departamento o agencia.
11. La cooperativa proveerá de lugares de trabajo adecuados seguros y saludables a sus empleados
12. Anteponer los principios éticos al cumplimiento de las metas comerciales.
13. Todos los consejos de administración y vigilancia y empleados de la Cooperativa deberán manejar sus relaciones laborales y personales respetando los principios éticos y morales de tal manera que, sus acciones no afecten la imagen Institucional.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 9 de 24

14. Cumplir con puntualidad, responsabilidad y profesionalismo el trabajo encomendado.
15. Comunicar todo tipo de influencia, presiones o sobornos que intenten efectuar los proveedores para conseguir condiciones privilegiadas o excepcionales en las relaciones comerciales o contractuales

**Artículo 12. PROHIBICIONES.** - Se prohíbe a los Representantes de la Asamblea General, consejos de administración y vigilancia, Gerencia, Empleados:

- a) Autorizar préstamos o cualquier otra operación, sin estar facultado para decidirla, más aún si no cumple con los requisitos mínimos establecidos en la normativa interna.
- b) Ofrecer condiciones financieras o plazos especiales para créditos, captaciones, remisión o reestructuración de créditos, sin tener facultad para ello.
- c) Aceptar a proveedores que falsean su información u ofrezcan dádivas, regalos o precios inferiores a los normales del comercio o que estén afectando con su operación a la comunidad, el medio ambiente, explotación a niños o se sospeche que se dedican a actividades ilegales.
- d) Aprovechar la posición de su cargo para realizar proselitismo político o religioso
- e) Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos que señalen los órganos de control, supervisión o fiscalización.
- f) Intentar o aprovechar la posición de su cargo con el fin de obtener beneficio personal ante empleados, clientes, proveedores o socios
- g) Incumplir con las disposiciones emanadas en el estatuto social, reglamentos internos, manuales, políticas y demás normas establecidas dentro de la institución.
- h) Difundir información financiera errónea o falsa con el fin de conseguir objetivos personales y afectar el buen desarrollo institucional.
- i) Afectar la buena imagen de la Cooperativa con comentarios tergiversados, actitudes y comportamientos negativos o indecorosos.
- j) Utilizar las horas laborables dentro o fuera de la institución para desarrollar actividades personales.
- k) Las relaciones sentimentales (noviazgos) entre compañeros y más aún dentro de la misma agencia o departamento. Además, se prohíbe a cada empleado involucrarse en el rol y funciones de su compañero(a) manteniendo así su espacio profesional y buena imagen de la institución.
- l) Las relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo, que afecten la imagen institucional
- m) Contraer matrimonio, unión de hecho entre compañeros de trabajo.
- n) Realizar préstamos personales internos recurrentes.
- o) Relacionarse con actividades de usura.
- p) Realizar actos que incurran en cualquier forma de abuso, trato inhumano o degradante y discriminatorio en razón de su condición.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 10 de 24

- q) Prestar el nombre para adquirir créditos a favor de terceros.
- r) Emitir informes favorables a sabiendas que el crédito es para terceras personas (nombre prestado).
- s) Mantener las obligaciones financieras directas e indirectas vencidas dentro del sistema financiero nacional y comercial y no exista voluntad de regularización.
- t) Ejecutar o tomar atribuciones fuera del ámbito de su competencia
- u) Descargar cualquier tipo de programas no autorizados en los equipos de cómputo de la cooperativa.
- v) Divulgar a terceras personas la información interna de la cooperativa, de los socios, consejos de administración y vigilancia y empleados que tengan carácter confidencial o se considere como sigilo bancario.
- w) Compartir entre empleados las contraseñas, usuarios y claves personales.
- x) Solicitar el cumplimiento de actividades sin el debido respeto a los empleados.
- y) No se permite el uso de elementos de vestuario que no estén dentro de las disposiciones enviadas por el jefe de talento humano sobre el uso del uniforme institucional, salvo el caso de los empleados que forman parte de otras culturas.
- z) Consumir bebidas alcohólicas u otras sustancias estupefacientes y psicotrópicas en horario laboral o con el uso del uniforme institucional fuera del horario laborable.

## CAPITULO IV

### CONDUCTAS Y ACTOS INAPROPIADOS

**Artículo 13. COMPROMISO DE LA COOPERATIVA CON LA SOCIEDAD Y LOS INTEGRANTES.** - La Cooperativa es una entidad financiera que cumple con los valores y principios de la Economía Popular y Solidaria, en el marco de la Constitución y las leyes que le regulan, promoviendo el otorgamiento de productos y servicios para el desarrollo socio económico de los socios y la comunidad.

**Artículo 14. RENDICIÓN DE CUENTAS.** - Los representantes de la asamblea general, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales deberán rendir cuentas por las acciones, omisiones y decisiones tomadas en el ejercicio de sus funciones y estar dispuesto a someterse a la revisión y análisis de los organismos de control internos y externos.

Las jefaturas departamentales darán a conocer a la colectividad los objetivos alcanzados desde sus áreas de trabajo mediante un informe anual.

**Artículo 15. DECLARACIÓN PATRIMONIAL.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados deberán presentar al inicio de su gestión una declaración patrimonial en el formato establecido por la Cooperativa y anualmente la actualización respectiva. Para el caso del gerente vocales del consejo de administración y vigilancia al inicio de su gestión presentarán una declaración juramentada ante un notario.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
	Páginas: 11 de 24	

**Artículo 16. ACTIVIDADES POLÍTICAS.** - Los vocales de los consejos, gerencia y empleados no podrán pertenecer a partidos políticos ni ser candidato a ninguna dignidad o ejercer cargo de elección popular sea como principal o suplente mientras estén laborando dentro de la Cooperativa, si es el caso deberán presentar la renuncia respectiva.

La Cooperativa no deberá realizar aportaciones, ni tampoco proporcionar respaldos de cualquier modo, ni directa ni indirectamente a políticos, movimientos o partidos políticos.

**Artículo 17. NOMBRAMIENTOS DE VOCALES DE LOS CONSEJOS.** - Los representantes de la asamblea general de socios deberán nombrar como vocales de los consejos a personas con conocimientos en economía popular y solidaria, que realicen un ejercicio profesional, ético y con responsabilidad social.

**Artículo 18. CONTRATACIÓN Y PERMANENCIA DE LOS EMPLEADOS.** - La Cooperativa no contratará ni mantendrá como empleados, a aquellas personas que al momento de la contratación y actualización de los expedientes mantengan antecedentes penales tanto en el Ministerio de Gobierno como en la página de la Función Judicial.

**Artículo 19. DEL CONSUMO DE SUSTANCIAS ALCOHÓLICAS, ESTUPEFACIENTES Y PSICOTRÓPICAS.** - Está totalmente prohibido el consumo, venta, fabricación, distribución, posesión o utilización de drogas ilegales, al igual que el hecho de llevar consigo o encontrarse bajo el efecto de sustancias estupefacientes psicotrópicas. En caso de verificarse tal situación, o hallarse en los lugares de trabajo bajo efecto de bebidas alcohólicas, se realizarán las pruebas necesarias y se aplicará lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

**Artículo 20. INFORMACIÓN FINANCIERA.** - Los vocales de los consejos, gerencia y empleados deberán difundir verazmente la situación financiera de la Cooperativa con la oportunidad y requerimientos internos y externos para la toma de decisiones en forma consciente y responsable.

**Artículo 21. MANEJO DE RELACIONES CON TERCEROS INTERESADOS.** - Las relaciones deben desarrollarse en ambientes estrictamente de negocios, de manera que gerencia y los empleados no tengan la posibilidad de entender que cualquiera otra relación le puede dar ventajas en sus operaciones con la Cooperativa.

**Artículo 22. LEALTAD Y COLABORACIÓN.** - El empleado se obliga a ser leal a sus superiores en cuanto estos no alteren sus derechos y obligaciones. Deberá mantener un sentido de colaboración con sus compañeros de oficina, demostrando la dignidad propia de una conciencia moral y de una buena comprensión de las relaciones humanas.

**Artículo 23. EMPLEO ADECUADO DEL TIEMPO DE TRABAJO.** - El empleado deberá emplear su horario completo de trabajo para cumplir con sus deberes y

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 12 de 24

desempeñar sus funciones de una manera eficiente y eficaz, con mística y entrega y velar que sus equipos actúen de igual manera a fin de contribuir a elevar la imagen de la institución.

**Artículo 24. IGUALDAD DE GÉNERO.** - La cooperativa propiciará la participación de la mujer en base a las siguientes políticas:

- a) Realizar la inserción laboral con igualdad sin distinción de etnia, género, religión y pensamiento político; a la vez, procurar la participación equitativa de género en los cargos gerenciales.
- b) Contar con productos específicos para las mujeres emprendedoras de acuerdo a su ciclo de negocio.
- c) Promover la actividad económica desarrollada por las mujeres a través de la red de mercadeo (promocionar su negocio en las redes sociales y potencializar la venta de sus productos).
- d) Propiciar la participación de la mujer en la asamblea general de representantes y cargos directivos.
- e) Crear una cultura de la no violencia a la mujer a través de un programa de capacitación a sus empleados.

**Artículo 25. ASESORAMIENTO PROFESIONAL.** - La satisfacción plena de los socios deberá ser la principal preocupación de todos los que conforman la Cooperativa. Por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios, sin distinción, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de las operaciones financieras solicitadas por los socios y público en general.

**Artículo 26. DILIGENCIA, EFICACIA Y RESPONSABILIDAD.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza demostrada por los socios y el público en general.

**Artículo 27. PROVEEDORES.** - Toda adquisición de bienes, prestación de servicios y ejecución de obras que requiera la Cooperativa, deberá realizarse por parte de los departamentos correspondientes, observando las normas y políticas institucionales determinadas para ello, bajo principios de concurrencia, transparencia, calidad, confiabilidad, honestidad y economía, buscando siempre salvaguardar los intereses de la Cooperativa.

**Artículo 28. COMPROMISO DE LA COOPERATIVA EN EL CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES DEL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO.**

Se establecen los siguientes:

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
	Páginas: 13 de 24	

- a) Para el desempeño de las funciones y responsabilidades, todo el personal de la Cooperativa tiene la obligación de entregar completa y oportunamente la información requerida del puesto de trabajo.
- b) Es responsabilidad del personal aplicar y cumplir con los requisitos, políticas, normas y procedimientos implementados para el conocimiento del socio, cliente, usuario, empleado, origen y destino de los fondos.

**Artículo 29. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y AMBIENTAL. -**

- a) **RESPONSABILIDAD SOCIAL.** - La cooperativa es socialmente responsable al contar con un modelo de actuación que promueve el desarrollo de prácticas transparentes para todas sus partes interesadas.

La cooperativa reconoce la dignidad de las personas, respeta su libertad y su privacidad y se adhiere al principio de no discriminación a sus empleados, por lo tanto, se prohíbe actos de hostigamiento y discriminación basados en: raza, religión, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género y nacionalidad.

En la vinculación del personal se observará que se cumpla con la ley orgánica de discapacidades, contrato juvenil, equidad de género; domiciliados en sectores aledaños a las agencias; con salario justo, trato correcto y contrataciones responsables, sin discriminación de raza, etnia ni religión.

La Cooperativa realizará actividades de intermediación financiera enfocada en los grupos de atención prioritaria establecida en el plan estratégico.

En la contratación de bienes y servicios se dará prioridad a los proveedores del sector de la economía popular y solidaria y con el fin de dinamizar la economía del sector se contratará a los proveedores de la localidad.

- b) **RESPONSABILIDAD AMBIENTAL.** -La cooperativa con la finalidad de cuidar el medio ambiente llevará un control para optimizar el consumo de energía eléctrica, agua potable, uso de papel y aplicar prácticas sanas alineadas a la generación de finanzas que promuevan la mitigación del cambio climático y sostenibilidad ambiental. Con el objeto de realizar análisis periódicos y tomar decisiones oportunas la información será proporcionada por el jefe administrativo financiero.

**CAPITULO V**  
**LINEAMIENTOS ÉTICOS**

**Artículo 30. LINEAMIENTOS ÉTICOS PARA LA CAPTACIÓN DE RECURSOS ECONÓMICOS.** – Se establecen las siguientes:

- a) Contemplar en el manual de captaciones las políticas y requisitos mínimos que deben seguirse para conocer adecuadamente al socio con el objeto de prevenir el lavado de activos; sin perjuicio de cualquier otro requisito necesario e indispensable para proveer los distintos productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 14 de 24

- b) Con el objetivo de establecer negocios seguros que permitan minimizar los riesgos de la Cooperativa, se definirán los procedimientos de debida diligencia y debida diligencia ampliada aplicables para aquellos socios, clientes, que por su complejidad y/o montos estimados, representan mayores riesgos de vulnerabilidad al lavado de activos;
- c) Se deberá definir y parametrizar en el sistema interno y/o software los criterios para establecer el perfil de los socios nuevos y antiguos en base a la información y documentos verificables, actividad económica, comportamiento transaccional, situación patrimonial, nacionalidad, dirección, si son Personas Expuestas Políticamente.
- d) La Cooperativa, requerirá de sus socios, clientes completar la licitud de fondos y otros formularios que exigen las autoridades competentes;
- e) La Cooperativa, no mantendrá cuentas y operaciones anónimas; en consecuencia, no se podrán abrir o mantener cuentas, pólizas o inversiones cifradas de carácter anónimo, ni autorizar o realizar transacciones u operaciones que no tengan carácter nominativo.

**Artículo 31. POLÍTICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO. -**

Se establecen las siguientes políticas:

1. Los consejos de administración y vigilancia o empleados en forma directa o a través de intermediarios nunca deben ofrecer ni prometer un favor personal, financiero, u otro tipo de favor a fin de conseguir un negocio u otra ventaja de un tercero.
2. Los empleados deberán abstenerse de ejercer alguna acción que pudiere dar lugar a la aparición o sospecha de una conducta inapropiada dentro de la Cooperativa.
3. Se prohíbe dar o recibir cualquier tipo de regalos, honorarios, donaciones monetarias, por parte de empleados, clientes, socios o proveedores u otras personas que tenga relación con la Cooperativa para tener un trato preferencial o para adulterar registros o decisiones que beneficien a terceras personas y que vayan en contra de los principios y valores de la Cooperativa.
4. La Cooperativa mantiene una posición de cero tolerancias contra el fraude y la corrupción, exigiendo a los consejos de administración y vigilancia y empleados actuar con honestidad e integridad dentro y fuera de la cooperativa. Así también cualquier acto o intento de fraude o corrupción será sancionado con firmeza, según las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.
5. Todos los consejos de administración y vigilancia y empleados deben ser capacitados en materia relacionada con prevención de lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 15 de 24

6. Los consejos de administración y vigilancia y empleados de la Cooperativa deberán observar y cumplir con lo previsto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de otros delitos, Código de Ética y Comportamiento los cuales fueron basados conforme a lo que dicta la Ley de Prevención, Detección y Erradicación del delitos lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, su reglamento, resoluciones emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, Unidad de Análisis Financiero, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

**Artículo 32. USO ADECUADO DE LOS BIENES, IMAGEN Y MARCA.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados deberán:

1. Utilizar adecuadamente los activos fijos, vehículos, equipos de cómputo, software y otros, asignados para el desempeño de sus funciones, evitando su abuso o desaprovechamiento, tampoco podrán emplearlos o permitir que otros lo hagan, para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieren sido legal y específicamente destinados.
2. Aplicar los valores institucionales en las publicaciones que realicen los empleados en las redes sociales con la imagen o marca institucional.
3. Cuidar la imagen institucional dentro y fuera de la cooperativa.

**Artículo 33. USO Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN.** - Los representantes de la asamblea general, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales deberán abstenerse de:

1. Divulgar información relacionada con las operaciones de la Cooperativa con socios y clientes, por lo que será entregada exclusivamente al interesado cuando lo solicite por escrito o cuando exista la obligación de reportar o por disposición de una autoridad competente.
2. Propagar información confidencial relacionadas al ámbito financiero, tributario, laboral y legal; durante y después del cese del cargo.
3. Acceder, duplicar, reproducir o hacer uso de manera directa e indirecta de la información y documentación de la cooperativa y de organismos de control, sin la autorización correspondiente.
4. Revelar información que por razón de su cargo o de su actividad profesional dispongan o tengan acceso a los datos personales de los empleados.
5. Difundir información activa y pasiva de sus socios o clientes, en función de la reserva y sigilo bancario y no será utilizada en beneficio personal o de terceros; y deberán guardar secreto aún después de finalizada la relación comercial con el socio/cliente o la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 16 de 24

6. Proteger la no divulgación a terceros la información personal, médica y económica de los empleados.

En caso de llegar a su conocimiento del uso incorrecto de la información confidencial, se deberá notificar al jefe inmediato.

## **CAPITULO VI DE LO LABORAL**

**Artículo 34. DISPONIBILIDAD Y CORTESÍA.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados deberán mantener una conducta de disponibilidad y cortesía con todas las personas con las que tengan trato en el ejercicio de sus funciones.

**Artículo 35. TRATO JUSTO.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados adoptarán todas las medidas necesarias para eliminar las desigualdades propendiendo la no discriminación en los productos y servicios que entrega la institución, sea este por etnicidad, género, edad, orientación sexual y religión; con respeto y alineado a los valores institucionales.

**Artículo 36. IGUALDAD DE TRATO Y PRÁCTICAS LABORALES JUSTAS.** - El Talento Humano es uno de los pilares importantes en la cooperativa, es por esto necesario mantener un entorno laboral equitativo, lo cual se llegará a conseguir por medio de:

- a. Aplicación de prácticas laborales justas, basadas en el talento y en el desempeño de los empleados, tomando decisiones de selección en base a competencias, conocimientos y experiencia;
- b. Promover al personal de acuerdo a su desempeño y cumplimiento de objetivos, proporcionándole capacitación adecuada que permita su crecimiento profesional;
- c. Actuar con objetividad en la toma de decisiones, privilegiando el interés institucional de la cooperativa y el cumplimiento de sus objetivos sobre las conveniencias personales o de grupo;
- d. Respetar las atribuciones administrativas, legítimamente reconocidas de los estatutos internos.
- e. Abstenerse de ejercer presiones para favorecer o perjudicar a empleados o socios de la Cooperativa;
- f. Abstenerse de ejercer presiones para alterar reportes e información financiera, tanto de manejo interno como de interés de las autoridades laborales, tributarias, judiciales o de supervisión;
- g. Comunicar ante las instancias respectivas, con la debida documentación de sustento y con reserva, cualquier falta a la ética de la que tenga conocimiento con motivo o en ocasión del ejercicio de sus funciones y que pudiera causar perjuicio a la Cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
	Páginas: 17 de 24	

**Artículo 37. INTIMIDACIÓN Y EL ACOSO SEXUAL.** - Se prohíbe el acoso sexual, esto es cualquier acción persecutoria o de incitación, tales como: solicitar o conceder favores que puedan tener carácter o intención sexual, valiéndose de su nivel jerárquico o afectando de cualquier modo la dignidad del hombre o la mujer en el trabajo. Esto puede incluir comportamientos físicos, signos, gestos u otras manifestaciones indeseables.

- a) No se tolerará el acoso sexual físico, psicológico o de intimidación de ningún tipo. Actitudes de esa naturaleza, explícita o implícita se considerarán faltas graves y una vez debidamente comprobadas, serán causa de Visto Bueno, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a las que queda expuesto el infractor;
- b) Ningún empleado de la Cooperativa podrá sufrir ningún tipo de perjuicio por impedir o denunciar actos de acoso o intimidación.

**Artículo 38. DEL ACOSO LABORAL.** – Los empleados son responsables de mantener relaciones de respeto y equidad con los consejos de administración y vigilancia y con sus compañeras o compañeros de trabajo, ejecutando de manera eficiente sus actividades laborales; y, tienen la responsabilidad de denunciar cualquier exceso del cual se crean víctimas.

De identificar un caso de discriminación, acoso laboral y/o violencia contra la mujer o se atente contra sus derechos humanos mediante cualquier tipo de coacción, violencia o agresión, el responsable de talento humano tiene la obligación de recomendar la sanción con Visto Bueno.

No obstante, el empleado que se sienta afectado por el acto determinado en el inciso anterior podrá presentar una denuncia a través del procedimiento establecido por la Cooperativa.

**Artículo 39. POLÍTICA PARA IDENTIFICAR LAS MODALIDADES DEL ACOSO LABORAL.** - El responsable de identificar las modalidades de acoso laboral será el gerente o su delegado quien observará:

- a) La existencia de violencia física o psicológica que atenta contra la integridad física o moral del empleado.
- b) Irrespeto entre compañeros, con sus superiores y viceversa.
- c) El aislamiento del empleado.
- d) Actitudes del empleado que intentan impedir que la víctima se exprese
- e) Desacreditar a la víctima frente a sus compañeros con calumnias, rumores negativos o intentar ridiculizarle frente a los demás.
- f) Al empleado quien comprometa la salud de la víctima exigiéndole trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 18 de 24

**Artículo 40. POLÍTICAS PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL.** – El responsable de talento humano aplicará las siguientes políticas con el fin de prevenir al acoso laboral

- a) Generar actividades de participación entre empleados en condiciones de igualdad que se fundamente sobre un enfoque de inclusión y corresponsabilidad.
- b) Coordinar la publicación en las memorias de la cooperativa la prohibición del acoso laboral y orientarlas al ejercicio de la responsabilidad social.
- c) Capacitar a los integrantes del departamento de Talento Humano en temas alusivos al acoso laboral para desarrollar estrategias de atención a víctimas del mismo.
- d) Desarrollar material de difusión alusivo a la sensibilización frente al acoso laboral.

**Artículo 41. CAPACITACION PARA PREVENIR EL ACOSO LABORAL.** – con el objetivo de implementar una cultura de amabilidad y compañerismo el jefe de talento humano en coordinación con el trabajador social y técnico de seguridad y salud ocupacional serán los responsables de la implementación y cumplimiento del programa de prevención de acoso laboral:

- a) Capacitación anual a todos los empleados incluyendo personal nuevo sobre la prevención y tipos de acoso laboral.
- b) La capacitación puede incluir actividades interactivas adicionales, incluyendo actividades de apertura, juego de roles o conversatorios en grupo.
- c) Socializar mediante correo institucional tips para prevención de acoso laboral

**Artículo 42. PROCEDIMIENTO PARA RESOLVER CASOS DE ACOSO LABORAL DE MANERA INTERNA**

En caso de identificarse casos de acoso laboral, se deberá cumplir con el protocolo de prevención y atención a casos de discriminación, acoso laboral y toda forma de violencia contra la mujer en los espacios laborales siguiendo el protocolo establecido por la Cooperativa (VC.DIN-GTH.02)

**CAPITULO VII**

**DE LOS CONFLICTOS DE INTERES**

**Artículo 43. CONFLICTO DE INTERESES.** - Los vocales principales y suplentes del consejo de Administración, gerencia y empleados deberán abstenerse de participar en la aprobación de créditos para sí o sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Los vocales del consejo de administración, gerencia, jefe financiero, delegados del comité de adquisiciones y empleados que participan en la toma de decisiones para la

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 19 de 24

adquisición de bienes y servicios deberán abstenerse de realizar compras a sí mismos o a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.

Se prohíbe la venta de bienes muebles e inmuebles de la Cooperativa a los vocales de los consejos, gerencia o a sus parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y empleados.

Se prohíbe la adjudicación de bienes resultado de remates por cobro de deudas a los vocales de los consejos, gerencia, gerente subrogante hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad y Jefes de Agencia.

Se prohíbe que los representantes de la asamblea general, consejos de administración y vigilancia, gerencia, empleados y personal que trabaja bajo la modalidad de servicios profesionales soliciten, reciban o acepten de socios o cualquier otra persona que mantenga alguna relación de negocios con la Cooperativa, cualquier tipo de ventaja, recompensa, retribución o regalo en dinero, servicios o bienes para el cumplimiento de sus funciones o para la toma de una decisión o abstención.

El departamento de talento humano y gerencia deberán abstenerse de contratar bajo relación de dependencia a familiares de los vocales de los consejos y empleados hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad y cuando sus cónyuges trabajen en el sistema financiero nacional. Para el caso de los empleados que se encuentren laborando y sus cónyuges trabajen en el sistema financiero nacional deberán revelar la información al departamento de talento humano.

Los empleados no podrán desarrollar como trabajo remunerado para terceros las mismas labores que desarrolla acorde a su respectivo contrato de trabajo, aunque éste se realice en el tiempo libre a excepción de trabajos relacionados a la docencia.

Los empleados y consejos de administración y vigilancia no podrán ser miembros del directorio de otra organización que pertenezcan al mismo sector financiero

**ARTÍCULO 44. INFRACCIONES:** Las infracciones por incumplimiento, al Reglamento Interno de la Cooperativa, Reglamento de Buen Gobierno, Código de Ética y Comportamiento y más normativa interna se clasifican en: leves y graves.

- a) **Infracciones leves:** Se consideran infracciones leves aquellas acciones que afectan a la imagen institucional con potestad de resolución inmediata, no se materializa la pérdida de dinero y serán sancionados de acuerdo a la normativa interna.
- b) **Infracciones graves:** Se consideran infracciones graves aquellas acciones que afectan a la imagen institucional y se materializa la pérdida, requiriendo un tratamiento de resolución, dicho reclamo deberá ser presentado por escrito.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 20 de 24

**ARTÍCULO 45. SANCIONES:** El socio, Gerente, vocales del Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia, los representantes de la Asamblea General y empleados que incurran en una de las infracciones determinadas en el artículo anterior serán sancionados de la siguiente manera:

- a) Infracciones leves: A los empleados se sancionará de acuerdo al Reglamento Interno del trabajo dependiendo de la gravedad del caso; los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia con suspensión del cargo por el lapso de treinta días; a los Representantes de la Asamblea General con el no pago de sus haberes en la próxima asamblea; a los socios con la inactivación de cuenta por treinta días.
- b) Infracciones graves: A los empleados se sancionará de acuerdo al Reglamento Interno del trabajo dependiendo de la gravedad del caso; a los vocales del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia y Gerencia con remoción del cargo; a los Representantes de la Asamblea General con la pérdida de la calidad de representante; a los socios con exclusión.

**Artículo 46. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.** - Los conflictos de interés suscitados entre la Asamblea de Representante, Consejo de Administración, Consejo de vigilancia, empleados, auditores y socios serán resueltos mediante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos que estará conformada de acuerdo al Reglamento Interno de la Cooperativa y Reglamento del Buen Gobierno.

La conformación de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos y el procedimiento se hallan determinados en el Reglamento del Buen Gobierno.

## CAPITULO VIII

### PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

**Artículo 47. DE LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS.** - Es responsabilidad de los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados de la Cooperativa velar porque la institución no sea utilizada como medio para el lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo.

**Artículo 48. CUMPLIMIENTO DE NORMATIVAS.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados deben cumplir con las políticas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos como el terrorismo y demás normas pertinentes.

**Artículo 49. RESERVA Y CONFIDENCIALIDAD.** – Los consejos de administración y vigilancia, los empleados, representante legal y auditores tanto internos como externos de la Cooperativa no podrán dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Páginas: 21 de 24

económicas inusuales e injustificadas, sobre las irregularidades detectadas y su correspondiente comunicación a las autoridades competentes; por tanto, toda información sobre las mismas guardará absoluta reserva.

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

La cooperativa precautelaré el manejo de la información a través de la firma de un acuerdo de confidencialidad a cargo de talento humano para todos quienes rige el presente artículo; acuerdo que será suscrito al inicio de sus labores.

**Artículo 50. POLITICAS DE IDENTIFICACIÓN Y PREVENCIÓN DE FRAUDE.** – Se establece las siguientes políticas:

1. El equipo gerencial debe guiar con el ejemplo al cumplir en todo momento con las leyes, regulaciones y normativa interna además de ser un promotor activo de su cumplimiento.
2. Dar uso adecuado a los bienes e información que tengan a su disposición como parte de sus funciones dentro de la cooperativa en especial la información que se considere confidencial y privada.
3. Entregar con veracidad y exactitud registros, reportes e informes, así como cumplir obligaciones regulatorias de forma honesta, correcta y con un adecuado nivel de transparencia en las operaciones.
4. Conocer y entender los riesgos a los que está expuesta la cooperativa.
5. Denunciar inmediatamente cualquier conducta o sospecha que pudiese ser catalogada como un fraude o irregularidad a su jefe inmediato o al Oficial de Cumplimiento.
6. Realizar revisiones periódicas in situ en las agencias de la cooperativa para identificar de manera preventiva aspectos, operaciones y controles que requieran mejoras en la gestión del riesgo de fraude.
7. Cooperar con las revisiones e investigaciones relativas a la prevención e identificación de fraudes y mantener estricta confidencialidad del caso, con el fin de evitar dañar la reputación de las personas, generar represalias o reclamaciones legales, así como afectar la investigación.
8. Monitorear permanentemente las actividades en cada una de las áreas para identificar inconsistencias que confirmen una irregularidad en las transacciones de la cooperativa.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 22 de 24

9. Aplicar procesos de debida diligencia para detección oportuna de información de nuestros empleados, socios/clientes y proveedores que pudiera representar un riesgo para la cooperativa minimizando posibles impactos económicos y reputaciones.
10. Realizar auditorías internas especiales sobre algún hallazgo con el objetivo de confirmar o descartar actividades fraudulentas.
11. Denunciar conductas que pudieran constituir una infracción al Código de Ética y Comportamiento.
12. De resultar comprobables los actos de fraude por parte de algún empleado la unidad de cumplimiento y auditoría interna deberá emitir su respectivo informe a gerencia quien determinará la sanción aplicable, la cual puede incluir la terminación de la relación laboral con el empleado.
13. Tratándose de fallas o errores administrativos no graves los empleados se harán acreedores a las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

**Artículo 51. OBLIGACIONES.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados de la Cooperativa están obligados a:

- a) Cumplir con las políticas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el terrorismo y demás normas pertinentes.
- b) Anteponer el cumplimiento de la normativa en materia de prevención de lavado de activos al logro de las metas comerciales.
- c) Impulsar a nivel institucional la cultura en materia de prevención de lavado de activos.
- d) Conocer sobre tipologías, señales de alerta y formas de identificar los riesgos asociados con el lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.
- e) Aplicar obligatoriamente todas las políticas y procedimientos determinados en el manual PLAFT para el inicio y continuidad de las relaciones comerciales o contractuales; así como, en el monitoreo de las transacciones, comportamiento, actividades que realizan, frecuencia y origen de los recursos;
- f) Reportar al Oficial de Cumplimiento las transacciones que por su frecuencia o monto no guarden relación con el perfil transaccional y de comportamiento de los socios, clientes, consejos de administración y vigilancia, empleados y proveedores; así como, no presenten un respaldo documentado del origen de los fondos;

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 23 de 24

**Artículo 52. PROHIBICIONES.** - Los consejos de administración y vigilancia, gerencia y empleados de la Cooperativa tienen prohibido:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la normativa de prevención de lavado de activos con los cuales se pueda poner en riesgo a la cooperativa.
- b) Presionar para la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan en razón de su cargo o de las actividades que desarrollan.
- c) Ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción que involucre a la Cooperativa en actos relacionados con lavado de activos.
- d) Realizar actividades que atenten contra la moral y buenas costumbres.

**Artículo 53. DEL REPORTE DE SEÑALES DE ALERTA.** - Los empleados de la Cooperativa estarán obligados moral y legalmente a reportar al Oficial de Cumplimiento, aquellas transacciones de los socios que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del socio o se enmarcan dentro de las señales de alerta provistas en el manual PLAFT.

## CAPITULO IX

### SANCIONES

**Artículo 54. SANCIONES.** - El incumplimiento debidamente comprobado a las normas establecidas en el presente Código de Ética y Comportamiento será resuelto por gerencia o su delegado aplicando las siguientes sanciones:

- a) En el caso de incumplimiento de las prohibiciones establecidas en el art. 12, literales a, d, g, l, n, s, u, y se sancionará con amonestación escrita.
- b) El incumplimiento del art. 12, literales b, e, i, j, q, r, t, w, x, z será sancionado con una multa de hasta el 10% de descuento de sus ingresos percibidos
- c) En el caso de que los empleados incurran en las prohibiciones establecidas en el art.12, literales c, f, h, o, p, v será causal de Visto Bueno.
- d) En caso de incumplimiento de las prohibiciones establecidas en el artículo 12 literal k) del presente Código de Ética y comportamiento, Gerencia o su delegado queda autorizada para cambiar de lugar de trabajo de los empleados involucrados; sin perjuicio de que pueda dar por terminado el contrato de Trabajo previo Visto Bueno.

	<b>COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</b> <b>"VIRGEN DEL CISNE"</b>	Código: VC.DIN-GTH.01
	<b>CODIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Versión: 8.0
		Año de Aprobación: 2025
		Páginas: 24 de 24

- e) En caso de que los empleados de la Cooperativa incurran en las prohibiciones determinadas en el artículo 12, literal m) de este Código de Ética y Comportamiento, uno de los empleados involucrados tiene la obligación de presentar la renuncia voluntaria a su puesto de trabajo dentro de los noventa días. Si vencido este plazo el empleado involucrado no diere cumplimiento a esta normativa, Gerencia dará por terminado el contrato de trabajo previo Visto Bueno.
- f) El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 51 literales a, b, c, d, e, f serán sancionados con amonestación escrita.
- g) En el caso de que los empleados o consejos de administración y vigilancia incurran en la prohibición establecida en el art.52, literal b serán sancionados con una multa de hasta el 10% de descuento de sus ingresos percibidos
- h) En el caso de que los empleados incurran en las prohibiciones establecidas en el art.52, literales a, c, d será causal de Visto Bueno.

En el caso de reincidencia se aplicará el orden de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

Dado y firmado en la ciudad de Latacunga a los 20 días de enero del 2025

Sra. Zoila Tigse  
**PRESIDENTE**

Sra.Gladys Cofre  
**GERENTE**

CRTIFICO. Que el presente Código de Ética y Comportamiento versión N° 8, fue conocido, discutido y aprobado en sesión de Consejo de Administración de fecha 20 de enero del 2025, mismo que se registra en el Acta N° 770.

Sra. Janeth Cayambe  
**SECRETARIA**