

 <b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.
		Código: GTH-007
		Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024
		Fecha de última actualización: 31 marzo 2022



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO**

**Cooperativa de Ahorro y Crédito  
“COCA” Ltda.**

**FEBRERO 2024**

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 marzo 2022</b>

## Tabla de contenido

CONTROL DEL DOCUMENTO.....	5
SECCIÓN PRIMERA.....	7
INTRODUCCIÓN.....	7
¿QUÉ ES LA ÉTICA? .....	7
¿POR QUÉ ES IMPORTANTE TENER ÉTICA? .....	7
ÁMBITO Y OBJETO .....	8
Artículo 1.- Objeto.....	8
Artículo 2. - Ámbito. - .....	8
Artículo 3. - Principios y valores generales.....	9
3.1. PRINCIPIOS .....	9
Cumplimiento de los principios de la cooperativa.....	9
Cumplimiento de los principios cooperativos.....	10
Cumplimiento de los principios de la economía popular y solidaria.....	10
3.2. VALORES.....	11
3.3. PRINCIPIOS Y VALORES COMPLEMENTARIOS .....	13
Artículo 4. - Definición del compromiso de la cooperativa .....	14
4.1. Con la sociedad y los derechos de los integrantes.....	14
4.2. Respecto al personal.....	14
4.3. Respecto a la transparencia .....	15
4.4. Respecto a la rendición de cuentas conforme reglamento de buen gobierno .....	15
4.5. Respecto al cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector financiero popular y solidario .....	15
SECCIÓN SEGUNDA.....	16
Artículo 5. - Políticas en la estructura organizacional.....	16
5.1. Conducta de los representantes, directivos, gerente y jefaturas .....	16
5.2. Conducta personal esperada De los Representantes a la Asamblea General, Consejos de Administración y Vigilancia.....	17
5.3. Conducta personal esperada del Representante Legal.....	18
5.4.-Conducta personal esperada del nivel de Asesoría.....	19
5.5. Conducta personal esperada de los Jefes Departamentales .....	20
5.6. Conducta personal esperada de todo el personal. ....	21
5.7. Conducta personal esperada de los integrantes .....	22
5.8. Conducta interpersonal esperada de los integrantes.....	22
SECCIÓN TERCERA .....	23
Artículo 6. - Políticas en la estructura organizacional .....	23
6.1. Política contra el fraude .....	23
6.2. Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno.....	23
6.3. Lineamientos éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos.....	24

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 marzo 2022</b>

6.4. Infraestructura Tecnológica .....	24
6.5. Uso de claves .....	25
6.6. Documentación .....	25
6.7. Atención de Requerimientos.....	25
6.8. Capacitación .....	26
6.9. Colaboración y sigilo de la información. ....	26
6.10. Conflictos de Interés (referencia glosario de términos).....	27
6.10.1. Situaciones consideradas conflicto de intereses prohibidos por la Cooperativa:.....	27
6.11. Relación con Socios y Clientes.....	28
6.12. Relación con Proveedores.....	29
6.13. Regalos. ....	29
Artículo 7. - Políticas en la prevención de Lavado de Activos. ....	29
Artículo 8. - Sanciones en el incumplimiento de las políticas de prevención de Lavado de Activos.	
30	
Artículo 9. Políticas complementarias.....	30
9.1. Del desconocimiento de las normas legales vigentes. ....	30
9.2. De la diligencia del cargo.....	30
9.3. Del desempeño del cargo.....	30
9.4. Del reporte de operaciones irregulares.....	31
9.5. De las represalias .....	31
9.6. De las disposiciones jerárquicas.....	31
9.7. Atribuciones Crediticias .....	31
9.8. Austeridad en los gastos .....	31
9.9. Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad y el uso de su imagen y marca, y uso de bienes .....	32
9.10. De la no tolerancia.....	32
9.11. Bienes Recibidos como Dación en Pago .....	33
9.12. Reporte de Situación Jurídica.....	33
9.13. Registro de Información y transacciones.....	33
9.14. De las vinculaciones sentimentales.....	33
9.15. USO DE IMAGEN Y MARCA .....	33
Artículo 10. Políticas básicas en operaciones con tesorería, bóveda y manejo de dinero en efectivo o cheques.....	34
10.1. Riesgo de Liquidez.....	34
10.2. De las operaciones.....	35
10.3. De la obligatoriedad de autorización.....	35
10.4. Del cumplimiento. ....	35
10.5. Transparencia.....	35

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 marzo 2022</b>

10.6. Del conflicto de interés en el personal .....	35
10.7. Claridad y honestad .....	35
10.8. Precisión .....	35
10.9. Probidad Comercial .....	35
10.10. Seriedad y Cumplimiento .....	36
10.11. Confidencialidad .....	36
10.12. Rumores .....	36
10.13. Información Privilegiada .....	36
10.14. Honestidad .....	36
10.15. Intermediación .....	37
10.16. Operaciones .....	37
10.17. Manejo de socios y Clientes .....	37
Artículo 11. Políticas en los canales de información .....	37
11.1. Línea de información .....	38
11.2. Comunicaciones Externas .....	38
11.3. Redes Sociales .....	38
<b>SECCIÓN CUARTA .....</b>	<b>39</b>
Artículo 12. Conducta no esperada de sus integrantes – Prohibiciones .....	39
<b>SECCIÓN QUINTA .....</b>	<b>42</b>
Artículo 13. Régimen Sancionatorio .....	42
13.1. Sanciones a los representantes, directivos y gerencia .....	42
13.3. Sanciones Administrativas .....	43
Artículo 14. Comité de ética y conducta .....	44
14.1. Finalidad del Comité de Ética .....	44
14.2. Conformación del Comité de Ética .....	44
14.7. Nombramiento de los Vocales del Consejo de Administración delegados al Comité de Ética .....	45
14.8. Duración del período del Comité de Ética .....	45
14.9. De las sesiones del Comité de Ética .....	45
14.10. Responsabilidades del Comité de Ética .....	46
14.13. De las sanciones que podrá imponer el Comité de Ética .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Artículo 15. DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	48
16. Finalidad de la Comisión especial de resolución de conflictos .....	48
<b>GLOSARIO DE TÉRMINOS .....</b>	<b>48</b>
<b>ANEXO 1 .....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXO 2 .....</b>	<b>51</b>
Disposición reformatoria y derogatoria: .....	52

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**CONTROL DEL DOCUMENTO**  
**Control de cambios**

# ACTA	VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA VIGENCIA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
<b>586/2010</b>	01.01	2010-04-19	2010-04-19	Reglamento de ética y conducta.
<b>942/2016</b>	01.02	2016-09-08	2016-09-08	Cambio de nombre a código de ética, conducta y régimen sancionatorio, ampliación del ámbito y creación del comité de ética.
<b>985/2017</b>	01.03	2017-10-19	2017-10-19	Incluir políticas de prevención de lavado de activos.
<b>998/2018</b>	01.04	2018-03-05	2018-03-05	Cumplimiento de la resolución 011-2014-F.
<b>1012/2018</b>	01.05	2018-07-13	2018-07-13	Cumplimiento de la resolución 011-2014-F.
<b>012/2022</b>	01.06	2022-03-31	2022-03-31	Creación de la Comisión de Resolución de conflictos conforme resolución N.º SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019.
<b>08/2024</b>	01.07	2024-02-20	2024-02-20	Reformas determinadas por ampliación de procesos en las normativas internas.

**Edición, Revisión y Aprobación del documento**

**1. Elaborado por:**

NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
Consejo de Administración	Consejo de Administración	2010-04-19	
Ing. Viviana Olaya	Oficial de Cumplimiento	2016-09-08	
Ing. Viviana Olaya	Oficial de Cumplimiento	2017-10-19	
Ing. Viviana Olaya	Oficial de Cumplimiento	2018-03-05	
Ing. Viviana Olaya	Oficial de Cumplimiento	2018-07-13	
Ing. Viviana Olaya	Oficial de Cumplimiento	2022-03-10	
Ing. Paola Granizo MBA.	Asesora externa	2022-03-16	
Ing. Viviana Olaya Comité de Cumplimiento	Oficial de Cumplimiento Comité de Cumplimiento	2024-02-20	

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**2. Aprobado por Consejo de Administración:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FECHA</b>	<b>FIRMA</b>
Rodolfo Chamba	Presidente del Consejo de Administración	2010-04-19	
Rodolfo Chamba	Secretario del Consejo de Administración	2016-09-08	
Rodolfo Chamba	Presidente del Consejo de Administración	2017-10-19	
Rodolfo Chamba	Presidente del Consejo de Administración	2018-03-05	
Rodolfo Chamba	Presidente del Consejo de Administración	2018-07-13	
Ing. Rodolfo Chamba	Presidente del Consejo de Administración	2022-03-31	
Dra. Domitila Jaramillo Reyes	Presidente del Consejo de Administración	2024-02-20	

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

## SECCIÓN PRIMERA

### INTRODUCCIÓN

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., bajo los principios éticos y morales que debe aplicar en la realización de sus actividades, es una entidad que busca promover y cimentar en todas las instancias que la conforman, una cultura de transparencia y respeto de los principios y valores como parte esencial de demostrar la Solidez y Confianza a nuestros socios y clientes. La aplicación de un código de ética implica desterrar malas prácticas, abusos de poder, inobservancia del sigilo bancario y corrupción entre otro tipo de comportamientos que se encuentren penados por la Ley.

El Código de Ética y comportamiento, contiene valores, principios y reglas mínimas de comportamiento que se deben observar en todas las transacciones financieras, crediticias o cualquier otra operación, incluso administrativa. Es una invitación formal a promover y reforzar la obligación de mantener una conducta adecuada relativa a hacer las cosas correctamente, y a asegurar que esta filosofía de la Cooperativa esté completamente difundida y entendida.

Las áreas de Talento Humano, Auditoría Interna y la Unidad de Cumplimiento en sus visitas periódicas y frecuentes, evaluarán el grado de cumplimiento de las normas y procedimientos institucionales, para detectar desviaciones y tomar los correctivos necesarios.

Los hechos u omisiones a que se refieren las disposiciones que se mencionan en este documento o de los hechos u omisiones que modifiquen o adicionen tales normas, son calificados como faltas graves que permitirán a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., dar por terminado cualquier tipo de relación contractual por justa causa, de conformidad con el Estatuto, Reglamento Administrativo Interno, Reglamento Interno de Trabajo y lo estipulado por las leyes vigentes.

### ¿QUÉ ES LA ÉTICA?

“La ética está vinculada a la moral y establece lo que es bueno, malo, permitido o deseado respecto a una acción o una decisión. El concepto proviene del griego etikos, que significa “carácter”. Puede definirse a la ética como la ciencia del comportamiento moral, ya que estudia y determina cómo deben actuar los integrantes de una sociedad”<sup>1</sup>.

Un código por su parte, es una combinación de signos que tiene un determinado valor dentro de un sistema establecido. En el derecho, se conoce como código al conjunto de normas que regulan una materia determinada. Un código de ética por lo tanto, fija normas que regulan los comportamientos de las personas dentro de una empresa u organización.

### ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE TENER ÉTICA?

Tener un Código de Ética les permitirá a todos los miembros de la institución saber cómo actuar correctamente en distintas situaciones frente a la cooperativa, los empleados, sus socios y clientes, sus proveedores, incluso frente a la Gerencia General y los Directivos, entre otros actores. Así mismo debe convertirse en una herramienta que puede proporcionar algunos mecanismos para resolver conflictos, de acuerdo a sus responsabilidades personales.

<sup>1</sup> Definición de código de ética - Qué es, Significado y Concepto <http://definicion.de/codigo-de-etica/#ixzz42tnHgWMw>

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

En ocasiones pueden presentarse situaciones que no se hayan contemplado dentro de este Código de Ética y comportamiento. En estos casos el involucrado deberá considerar lo que sería más adecuado para solucionar el problema sin incumplir el Código, la Ley o alguna otra regulación vigente y aplicable.

Para aquellos casos en que un individuo se enfrente a situaciones que no estén contempladas en este código, y para la toma de decisiones del Comité de ética, se analizará la acción ejecutada por el individuo en base al análisis de los riesgos que, en contra de la Cooperativa, se puedan derivar de su accionar. Este análisis se realizará en base a los siguientes criterios:

- ¿Hay algo malo o inusual acerca de esta situación?
- ¿La disposición recibida violenta normas y procedimientos ya establecidos?
- Si en esta situación no hay una norma que me lo impida ¿Existe algún otro argumento legal o ético que me autorice o me disponga realizarlo o ejecutarlo?
- ¿Estoy autorizado para decidir sobre la situación?
- ¿Mi actuación es acorde con el Código de Ética y comportamiento y las normativas?
- ¿Cuáles podrían ser las consecuencias si lo hago o dejo de hacer?
- ¿La acción ejecutada conllevará riesgos operativos, legales, reputacionales, económicos u otros riesgos a la Cooperativa?
- ¿Qué impacto podría tener mi decisión sobre la cooperativa, los demás o sobre mi familia?
- ¿Es una conducta incorrecta lo que yo haga o deje de hacer?

En estas situaciones es importante para el involucrado su criterio y sentido común, pues cuando algo parece poco ético o incorrecto, es posible que lo sea.

Si tiene alguna duda o inquietud sobre el mejor actuar frente a una determinada situación, es su deber comunicar el caso a su superior inmediato o funcionario responsable del proceso. Si el alcance de su inquietud, así lo amerita, es su deber poner en conocimiento a otras áreas tales como Talento Humano, Auditoría Interna, Cumplimiento y/o el Gerente. Incluso si es necesario se debe solicitar oportunamente la percepción del área jurídica.

## ÁMBITO Y OBJETO

### Artículo 1.- Objeto.

Establecer un marco de principios, reglas y conductas esperadas que representen una línea de comportamiento uniforme, sobre las cuales todas las partes actuantes que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Ltda.”, puedan tener un marco de referencia para guiar sus actuaciones dentro del rol y/o funciones que desempeñan, y permitan con ello afianzar las relaciones de confianza con la sociedad.

### Artículo 2. - Ámbito. -

El Consejo de Administración aprueba el presente Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta, que afiancen las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, miembros de los Consejos y Representantes de la Asamblea, de dirección y de control, con la sociedad.

Este Código incorpora el manejo de potenciales casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

### Artículo 3. - Principios y valores generales

Los principios y valores son las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta de las personas. Dentro de este marco todos los involucrados dentro del ámbito de aplicación de este código, miembros Representantes de la Asamblea General, miembros de los Consejos Directivos, los empleados del Nivel de Asesoría, el Representante Legal y demás empleados de la Cooperativa, así como los socios, proveedores y clientes en general, se regirán por los principios y valores generales que se enuncian a continuación:

#### 3.1. PRINCIPIOS

##### 3.1.1. Cumplimiento de los principios de la cooperativa.

###### a) **SOLIDARIDAD**

Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás. Ante esto la Cooperativa en cumplimiento con lo expresado por los principios cooperativistas, brindará los servicios de manera que siempre se orienten a solidarizarse con las necesidades de sus asociados, lo que no implica el ayudar, asesorar o dirigir al socio/cliente a realizar acciones que le permitan omitir controles, o recibir favores que le permitan beneficiarse de nuestros productos o servicios financieros, a los cuales de otra manera no podrían acceder.

La Cooperativa debe colaborar con las autoridades nacionales en la lucha contra el Lavado de Activos y el Financiamiento del Terrorismo y otras violaciones a la ley, y en la entrega de la información solicitadas por las autoridades competentes. Esto incluye el reporte de operaciones consideradas como inusuales o injustificadas y que se deriven de actividades como el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.

###### b) **HONESTIDAD**

Se debe ser consecuente con las políticas y normas que regulan todas las actividades desarrolladas por la Cooperativa, actuando con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo, lo que puede ser evidenciado en el hablar y actuar con sinceridad, no mentir, no engañar, no robar, no mal informar, o no hacer trampas, ni permitir o participar en estos actos. La honestidad debe ser concebida al interior de la organización como la seguridad de mirar a nuestros semejantes todos los días con la frente en alto y el honor intacto.

###### c) **LEALTAD**

Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la Cooperativa, garantizando los derechos individuales y colectivos. Dentro de la lealtad, la Cooperativa garantizará la reserva y confidencialidad de la información privada de los socios (sigilo bancario), así como también la información del denunciante de actos inusuales e incorrectos en la Cooperativa, como también no admitirá represalias por parte del denunciado hacia los demás, ni viceversa de ningún jerárquico superior o compañero de trabajo, que se origine por la denuncia efectuada.

La lealtad será medida para todos, desde los empleados hasta los Representantes y socios, donde se valora su grado de compromiso con la Institución, el cumplimiento de sus deberes y obligaciones dejando de lado intereses o situaciones particulares, comentarios mal intencionados, y malas prácticas con el único fin de perjudicar a la Cooperativa.

###### d) **RESPONSABILIDAD**

Cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas de manera oportuna en el plazo establecido, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el cumplimiento de los procesos institucionales. Todos los involucrados debemos reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, ya que ninguno podrá adjudicarse el hecho de no conocer algo que ya se encuentra estipulado por las leyes o normas para eximirse de su culpa.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**e) RESPETO**

**A las personas:** Consideración de la dignidad de las personas, respetar su libertad y privacidad, reconociendo a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares además de aceptar y valorar las identidades y diferencias.

**A las normas legales:** La cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., ejercerá todas sus actividades respetando la Constitución, las leyes, reglamentos y las normas internas y externas reguladoras de la actividad financiera, y todo lo que por ley sea solicitado o dispuesto por autoridad competente y que la Cooperativa cumplirá oportunamente, es decir observando siempre la legalidad de lo actuado.

**Al medio ambiente:** De la misma manera la cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., fomentará una cultura de conservación del medio ambiente orientada al cuidado de nuestros recursos naturales, creando y aplicando políticas encaminadas a conseguir este fin.

**f) CONFIANZA**

Consiste en la seguridad que tiene el cliente o socio de que todos los miembros de la Cooperativa garantizarán el correcto manejo de sus recursos depositados y la confidencialidad de su información personal. Siempre y cuando ello no conlleve encubrimiento y colaboración en actos en que evidencien una violación a las normas y procedimientos internos, o el cometimiento de actos ilegales y/o ilícitos de acuerdo a la Ley y que perjudiquen legal y económicamente a la institución.

También se traduce en la confianza que la Cooperativa brinda a sus colaboradores, representantes y directivos para designarlos en cargos de importancia jerárquica, en representación, así como para formar parte de la institución. Cualquier violación a este principio y las demás normas internas será calificada como abuso de confianza.

**g) TRANSPARENCIA**

Acción que permite que las personas y las organizaciones se comporten de forma clara, precisa y veraz, a fin de que la ciudadanía conozca y ejerza sus derechos y obligaciones. La cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., adoptará los procedimientos adecuados en las transacciones financieras, contables e incluso comerciales, a fin de garantizar razonablemente que se están custodiando los intereses de los socios, constatando el grado de cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de orden legal e interno que regulan las operaciones de la Cooperativa.

### 3.1.2. Cumplimiento de los principios cooperativos

Todos los integrantes asumen el compromiso de cumplir y hacer cumplir los siguientes principios que rigen el Cooperativismo universal:

- Membresía abierta y voluntaria;
- Control democrático de los integrantes;
- Participación económica de los integrantes;
- Autonomía e independencia;
- Educación, formación e información;
- Cooperación entre cooperativas;
- Compromiso con la comunidad.

### 3.1.3. Cumplimiento de los principios de la economía popular y solidaria

Todos los integrantes asumen el compromiso de cumplir y hacer cumplir los siguientes principios que rigen la Economía Popular y Solidaria:

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- a) La búsqueda del buen vivir y del bien común;
- b) La prelación del trabajo sobre el capital y de los intereses colectivos sobre los individuales;
- c) El comercio justo y consumo ético y responsable;
- d) La equidad de género;
- e) El respeto a la identidad cultural;
- f) La autogestión;
- g) La responsabilidad social y ambiental, la solidaridad y rendición de cuentas; y,
- i) La distribución equitativa y solidaria de excedentes.

### 3.2. VALORES

- a) **Integridad:** Actuar de acuerdo a principios, con rectitud y honradez, anteponiendo el interés de la Cooperativa, sin ánimo de obtener ventaja o beneficio personal o para interpuesta persona.
- b) **Responsabilidad:** Cumplir los deberes, tareas y actividades asignados a su función.
- c) **Honestidad:** Sus integrantes someterán sus actuaciones a los siguientes principios, a fin de garantizar el desarrollo del valor de la honestidad:

**c.1. Integridad, buena fe y lealtad.** - En el desarrollo de sus actividades, los integrantes deben actuar con respecto, integridad e imparcialidad y deben promover el trabajo en equipo, el manejo de información veraz, completa y suficiente acerca de la marcha de las actividades de su área de competencia. Para cumplir con su deber de lealtad, cada asociado está obligado a proteger el buen nombre de la Cooperativa, y a poner en conocimiento del Comité de Ética y comportamiento, la existencia de cualquier conducta que atente contra el buen nombre de ésta.

**c.2. Imparcialidad y revelación de conflicto de intereses.** - En el cumplimiento de las funciones que les son asignadas, los integrantes actuarán de una manera imparcial, y basarán su actuar con la finalidad de hacer cumplir y respetar la normativa. Deberán evitar actuaciones que impliquen tratamientos privilegiados o discriminatorios, que sean contrarios a la verdad de los hechos o que les represente beneficios personales directos o indirectos.

**c.3. Relaciones con socios/clients, proveedores y contratistas.** - La Cooperativa observará que sus contratistas, proveedores y socios/clients sean respetuosos de las leyes aplicables en materia laboral, medio ambiente y salud ocupacional, para lo cual, la alta Gerencia mantendrá puertas abiertas para recibir las sugerencias que estos puedan aportar a la Cooperativa para mejorar las relaciones mutuas.

Los integrantes de la Cooperativa deberán inhibirse de recibir o dar regalos, propinas, aceptar dinero, préstamos, servicios, entretenimiento gratuito, bienes, atenciones o favores, que de alguna manera se consideren recompensa por la ejecución de su trabajo, o que puedan interferir en la probidad y manejo de los asuntos a su cargo, bajo criterios estrictamente profesionales.

Para las decisiones de compra, los integrantes de la Cooperativa o responsables de estas decisiones, deberán ejecutarlas sobre la base de la oferta que presente el mejor valor en términos de costo total, calidad y servicio. Y declarando expresa y honestamente si tuvieren conflicto de intereses con el proveedor.

De igual manera, la Cooperativa no acepta y rechaza cualquier práctica que consista en recibir u ofrecer comisiones, bonificaciones u otra clase de compensaciones a los integrantes de la

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

Cooperativa por parte de terceros, con el objeto de conseguir negocios para la Cooperativa, en cumplimiento de la normativa que se aplique.

Los integrantes de la Cooperativa actuarán con honestidad cuando se abstienen de:

- 1) Ofrecer, prometer, pagar y/o aceptar sobornos en cualquiera de sus formas incluyendo favores o propinas, a cualquier persona entre directivos, socios, compañeros, proveedores, contratistas, con el fin de agilizar trámites, obtener beneficios, o retener negocios, para el propio beneficio.
  - 2) Utilizar indebidamente información de la Cooperativa a la que tenga acceso, sea o no confidencial, para obtener provecho o favorecer intereses individuales o de terceros.
  - 3) Entregar información a otros integrantes de la Cooperativa o a terceras personas, que sea puesta en su conocimiento por parte de la administración como parte de las funciones que desempeña, sea o no confidencial, y que sea utilizada para evitar posibles acciones legales o laborales por faltas cometidas contra la Cooperativa.
  - 4) Influir para que se vincule laboralmente a un familiar o tercero, sin tener en cuenta los perfiles y políticas de vinculación establecidas por la Cooperativa, y/o por fuera de los procedimientos de vinculación establecidos.
  - 5) Recibir regalos o aceptar dinero, préstamos, servicios, bienes, atenciones o favores que constituyan alguna forma de recompensa por la función que realiza o que pueden interferir en el criterio profesional.
- Favorecer la contratación con personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, en las cuales, directamente o por otra persona, parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad con las cuales existan intereses personales;
- 6) Realizar proselitismo político o religioso dentro de la Cooperativa.

- d) **Equidad:** La Cooperativa y sus integrantes desarrollan sus actividades con justicia y ponderación en juicios y actuaciones, de manera que todos sean tratados con respeto, integridad e imparcialidad. Deben evitar comportamientos que impliquen tratamientos privilegiados o discriminatorios.
- e) **Transparencia:** Los integrantes de la Cooperativa desarrollarán todas sus actividades con claridad e integridad, evitando acciones engañosas, deshonestas o fraudulentas y toda práctica que se considere que sea o promueva a la corrupción, el ocultamiento de malas prácticas y/o soborno en las relaciones con sus socios y/o entidades públicas o privadas.
- f) **Obediencia:** Cumplir las disposiciones expresas y legales que le imparten los superiores jerárquicos, siempre que estas sean alineadas a la normativa.
- g) **Solidaridad:** La Cooperativa y sus integrantes se preocupan por ayudarse oportuna y mutuamente sin pedir o esperar nada a cambio.
- h) **Lealtad:** Cumplir un compromiso asumido, aún frente a circunstancias adversas.
- i) **Confidencialidad:** Guardar o restringir la difusión de información calificada como confidencial, reservada y restringida de la Cooperativa confiada o administrada por dicha persona, conforme lo establece el reglamento de Buen Gobierno.
- j) **Colaboración y sigilo de la información:** Los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, deben proteger la información suministrada por sus socios, clientes y usuarios y aquella propia de la Cooperativa de carácter reservado, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- k) **Diligencia:** Los directivos, trabajadores y empleados de la Cooperativa, en sus diferentes niveles, desempeñarán sus funciones y responsabilidades de manera, eficaz, suficiente y satisfactoria, logrando los objetivos de sus cargos sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos. Se actuará con rectitud, sin esperar, solicitar o aceptar retribución adicional por su gestión.
- l) **Veracidad:** Reflejar en documentos o declaraciones, los hechos o datos conforme se obtuvieron o generaron.
- m) **Legalidad:** Actuar conforme a las normas vigentes.
- n) **Uso adecuado del tiempo de trabajo:** Emplear el tiempo de trabajo en las actividades que le determine la función, contrato o disposición del superior jerárquico. Su actividad debe reflejar un esfuerzo responsable, eficiente y eficaz para cumplir con sus quehaceres. No debe realizar, fomentar, exigir o solicitar a sus subordinados, que empleen su tiempo de trabajo, para realizar actividades que no sean las que requieran para el desempeño de los deberes a su cargo.
- o) **Respeto a los demás:** Todos los seres humanos merecen respeto, en todas sus facetas y actividades. Una de las mayores formas de respeto es evitar relaciones amorosas entre integrantes de la Cooperativa o más grave, realizar actos de acoso.
- p) **Trabajo en equipo.** - Desarrollar nuestra capacidad de interacción e integración en el plano laboral, que permita y viabilice alcanzar los objetivos institucionales.

### 3.3. PRINCIPIOS Y VALORES COMPLEMENTARIOS

La Cooperativa establece como valores y principios complementarios los siguientes:

- a) Establecer una actitud constante de concordancia entre lo ético y lo jurídico.
- b) Todo acto o práctica que refleje una aparente o artificiosa legalidad, atenta contra el prestigio y va en desmedro de la buena fe de la comunidad y normas de la Cooperativa.
- c) Deberá anteponerse la honradez, eficiencia y el principio de satisfacción del socio, al lucro personal.
- d) Los socios, representantes, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, comités, Gerencia General, funcionarios y empleados de la Cooperativa, deben abstenerse de realizar por sí o inducir 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 a sus similares, a los demás socios, o la confianza del público en general.
- e) La difusión de rumores y comentarios falsos constituye una práctica de competencia desleal y mal actuar, que menoscaba el prestigio de la Cooperativa y deteriora el buen nombre de las personas y organismos internos que lo conforman.
- f) Los socios, representantes, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, comités, Gerencia, funcionarios y empleados, y todas aquellas personas que por ejercicio de sus facultades de vigilancia y control tuvieren acceso a los datos de la Cooperativa, o datos personales de sus socios y/o clientes, están obligados a guardar sigilo acerca de esta, excepto cuando sean requeridos en un proceso de inspección o fiscalización de los entes controladores o por orden judicial legalmente expedida por un juez competente, en asuntos contenciosos.
- g) El desconocimiento de la normativa vigente no excusa a persona alguna.
- h) En caso de violar las disposiciones del presente Código, los socios, representantes, vocales de los Consejos, Comités, Gerencia General, funcionarios y empleados, podrán ser sancionados de conformidad con las disposiciones de este, sin perjuicio de las acciones judiciales a que tuviere lugar.
- i) Mantener un comportamiento libre de vicios, por lo que está estrictamente prohibido consumir bebidas alcohólicas, sustancias psicotrópicas o estupefacientes en las instalaciones de la Cooperativa o promover actividades de juego de azar.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- j) Abstenerse de hacer uso del logotipo, papel membretado o cualquier símbolo de la Cooperativa, para usos ajenos a los fines institucionales.
- k) Los representantes, vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, comités, Gerencia General, funcionarios y empleados, se abstendrán de discriminar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores, privilegios especiales, remunerados o no. No podrán aceptar para sí o para los miembros de su familia, favores o beneficios bajo circunstancias que pudieren hacer pensar que influyen en el desempeño de sus funciones, ni tampoco de influencias en beneficio personal o de terceros.
- l) Respetar las resoluciones que los organismos de la Cooperativa hayan resuelto tanto en elecciones, asamblea General, Consejos de Administración y Vigilancia y cualquier otro organismo. En cumplimiento del régimen parlamentario interno, las discrepancias subsistirán mientras el asunto se encuentre en discusión, una vez tomada la decisión, se cumplirá obligatoriamente por todos inclusive los que no estuvieron de acuerdo.
- m) Observar las normas mínimas de urbanidad generalmente aceptadas, tales como:
  - 1) Saludar al ingresar a la Cooperativa.
  - 2) Ceder el asiento a los mayores, niños, discapacitados y mujeres embarazadas.
  - 3) No escupir en el piso.
  - 4) Hacer columna y/o respetar el turno para ser atendido en los diferentes servicios de la Cooperativa.
  - 5) Utilizar lenguaje respetuoso, absteniéndose de gritar, silbar o decir malas palabras.
  - 6) Botar basura únicamente en los recipientes destinados para este fin, y mantener ordenado su puesto de trabajo.
  - 7) Atender al socio con agilidad y respeto, procurando sonreír, demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar ni juzgar el comportamiento ajeno, mostrar respeto por la opinión de los demás.
  - 8) Demostrar siempre respeto a la opinión ajena.
  - 9) Al cuidado de la imagen institucional, no comer, no masticar chicle mientras se atiende al público.
  - 10) En cumplimiento al respeto mutuo, no fumar al interior de las instalaciones de la Cooperativa.

#### **Artículo 4. - Definición del compromiso de la cooperativa**

La Cooperativa es respetuosa de la Constitución y los derechos humanos, en tal virtud su accionar será:

##### **4.1. Con la sociedad y los derechos de los integrantes**

- 1) No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que un socio, funcionario, directivo o administrador, su cónyuge o conviviente y parientes dentro del segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad, tengan interés de cualquier naturaleza.
- 2) No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos de la Cooperativa, cuidar y proteger los activos, software, información y herramientas, tangibles e intangibles.
- 3) Cumplir siempre con el trabajo encomendado con responsabilidad y profesionalismo.
- 4) Reconocer la dignidad de las personas, respetar su libertad y su privacidad.
- 5) Actuar sin discriminación y promover la equidad de género.

##### **4.2. Respeto al personal.**

- 1) Reclutar, promover y compensar a los empleados en base a sus méritos.
- 2) Respetar y valorar las identidades y diferencias de las personas. No permitirá actitudes disociadoras (inventar, crear, imputar y difundir hechos ajenos de los cuales no se tiene la certeza de la veracidad), ni actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo,

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, social y filosófica.

- 3) No permitirá el acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimiento de favores), más aún si es en contra de las mujeres.
- 4) Se proveerán y mantendrán lugares de trabajo seguros y saludables.
- 5) Se promoverán acciones para garantizar la equidad de género en los puestos de trabajo.
- 6) No se permitirán actos de violencia dentro de la Cooperativa, entendiéndose como acto de violencia toda acción sea física, psíquica o sexual, que trate de menoscabar los derechos de una persona por parte de un directivo, funcionario o empleado hacia su congénere.
- 7) La Cooperativa no debe realizar negocios de ninguna clase con personas que se aparten de las normas éticas y legales.

#### **4.3. Respeto a la transparencia**

La Cooperativa deberá observar al menos lo siguiente:

- 1) Informar en forma completa y veraz a los socios y clientes acerca de los productos, servicios y costos de éstos.
- 2) Difundir a través de su sitio Web o publicaciones que se realicen por disposición legal información contable y financiera fidedigna conforme lo que establece el Reglamento de Buen Gobierno en lo que respecta a Políticas e información.
- 3) Resguardar la información activa y pasiva de sus socios y/o clientes, en función de la reserva o sigilo bancario y no se utilizará para beneficio personal o de terceros.
- 4) Los directivos, funcionarios y empleados deberán abstenerse de divulgar información confidencial de los distintos grupos de interés.
- 5) La publicidad de la Cooperativa será clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocios, preparada con un debido sentido de responsabilidad social y basada en el principio de buena fe.
- 6) La publicidad de la Cooperativa estará exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.

#### **4.4. Respeto a la rendición de cuentas conforme reglamento de buen gobierno**

- 1) Se informará sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la Cooperativa, como de la entidad hacia a la sociedad.
- 2) Se explicará sobre las acciones desarrolladas por la Cooperativa, incumplimientos y los impactos causados en ambas situaciones sobre cada uno de los grupos de interés.
- 3) Se demostrará en sus informes de gestión que las transacciones en la Cooperativa han sido efectuadas dentro del marco legal y ético.
- 4) Con el objetivo de observar los principios de transparencia orientados a difundir información objetiva y homogénea a los depositantes, inversores, socios y público en general, la Cooperativa deberá divulgar anualmente, a través de su página web o los medios electrónicos, digitales y/o físicos con los que cuente el Código de Ética y Comportamiento.

#### **4.5. Respeto al cumplimiento de las leyes y normativa aplicable al sector financiero popular y solidario**

- 1) La Cooperativa promoverá el cumplimiento de las disposiciones legales aplicables al sector

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

financiero popular y solidario, respetará las normas que regulan la protección de la integridad del individuo en sus relaciones de trabajo.

- 2) Los integrantes asumen el compromiso de no realizar actos que representen o puedan fuertemente representar amenaza, irrespeto, discriminación, difamación, infundir intimidación, miedo, angustia, o actos que de alguna manera afecten contra la libertad individual de sus compañeros y subalternos, o de cualquier persona con la que interactúen debido a sus funciones.
- 3) Al igual que abstenerse de cualquier otra conducta que constituya o pueda constituir acoso laboral o acoso sexual conforme a las normas establecidas en el Ecuador.
- 4) Abstenerse de asesorar para el incumplimiento de la normativa o presionar para la realización de una operación financiera con base a información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o debido a su cargo.
- 5) Las actividades de la Cooperativa se ceñirán estrictamente a los mandatos legales, en aras de proteger la confianza y seguridad en el sector y en general en el sistema financiero, social y solidario.
- 6) Se cumplirá en forma oportuna y cabal con los reportes o informes específicos solicitados por las autoridades o entidades de control del estado. La omisión, el descuido y el retraso en la entrega de la información solicitada por los entes de control, que cause una sanción para la cooperativa, se considerará como falta grave y dará lugar a las sanciones determinadas en esta normativa para el responsable del incumplimiento.

## SECCIÓN SEGUNDA

### Artículo 5. - Políticas en la estructura organizacional.

El fiel cumplimiento de los valores morales y principios éticos en la cooperativa iniciará desde los cargos de más alta jerarquía que ejercen la administración y representatividad, hasta las áreas operativas y de negocios. En este punto los Representantes de la Asamblea General, los miembros de los Consejos, Comités y Comisiones, la Gerencia y el personal jerárquico superior, serán quienes liderarán el proceso del cumplimiento de este Código, inculcando con su actuar una cultura de cumplimiento, respeto y respaldo de las normas en los empleados y de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda., quienes diariamente son los que deben conducir los negocios y ejercer sus funciones con lealtad, claridad, transparencia, precisión, probidad, responsabilidad y cumplimiento, velando por el interés general sobre el interés particular.

La creación y el respeto de una estructura organizacional define las facultades y funciones a cargo de los órganos de dirección, administración, control y cumplimiento, en relación al Código de ética y comportamiento.

Todos los integrantes de la Cooperativa se sujetarán a proporcionar y firmar la documentación solicitada por la Cooperativa, para garantizar el cumplimiento a las normas internas, la confidencialidad y el comportamiento ético.

#### 5.1. Conducta de los representantes, directivos, gerente y jefaturas

Los integrantes que ejercen funciones de coordinación o jefaturas, es decir aquellas que tengan a su cargo uno (a) o más integrantes, además de los comportamientos esperados en este Código, deberá emplear como mecanismo de conducta lo siguiente:

- a) Dar ejemplo y practicar en su actuación las conductas éticas descritas en el presente Código;
- b) Mostrar imparcialidad y objetividad en sus actuaciones, observando siempre el criterio técnico profesional y la lealtad a la Cooperativa, evitando ocultar información que pueda ocasionar un riesgo;
- c) Expresar criterios, posiciones, con la debida fundamentación y respeto;

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- d) Reconocer el esfuerzo y el trabajo de calidad, generando autoestima y compromiso;
- e) Demostrar honestidad, liderazgo, visión, emprendimiento y puntualidad en sus funciones;
- f) Manejar los conflictos con disuasión y acercamientos personales para solucionar los problemas sin personalizarlos;
- g) Difundir las diferentes iniciativas para la promoción de la ética;
- h) Guardar la debida reserva de la información que les es dada a conocer por la administración, en relación a las acciones legales que la Cooperativa, de manera motivada, inicie en contra de una persona, sea este socio, cliente, empleado, administrador o directivo.
- i) Empoderar e involucrar al personal en sus funciones;
- j) Promover la formación y capacitación permanente al personal, procurando su desarrollo profesional, y la aplicación de todo lo aprendido en la ejecución de sus funciones;
- k) Procurar un ambiente laboral adecuado;
- l) Promover actividades de concienciación, motivación y autoestima;
- m) Administrar eficientemente el tiempo; y,
- n) Transparentar la gestión a través de la rendición de cuentas y la declaración patrimonial en el caso de los empleados y declaración juramentada ante notario público en el caso de los directivos y administradores, en el formato establecido por Talento Humano, al inicio de su gestión o trabajo.

## **5.2. Conducta personal esperada de los Representantes a la Asamblea General, Consejos de Administración y Vigilancia.**

El Consejo de Administración como órgano rector del cumplimiento de las normas y buenas costumbres, debe asumir el mayor compromiso para adoptar normas y políticas que permitan prevenir, controlar y administrar eventos de riesgo del lavado de activos y de malas prácticas al interior de la institución, por lo tanto, además de las funciones establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y otras normativas de la Cooperativa, le corresponde:

- a) Conocer, observar y cumplir el Código Orgánico Monetario y Financiero, las leyes, resoluciones, circulares y normativas que rigen al Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.
- b) Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y comportamiento institucional, así como el Estatuto, el Código de Buen Gobierno, el Reglamento Administrativo Interno y las normativas creadas para el normal funcionamiento de la Cooperativa.
- c) Proponer políticas institucionales que ayuden a acrecentar una cultura de respeto y cumplimiento de los valores morales y éticos entre Representantes, Miembros de los Consejos de Administración, del Consejo de Vigilancia, el Representante Legal y los Empleados.
- d) Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar a Talento Humano. En esta declaración no se deberá omitir a los parientes (vinculados), incluido cónyuge sean casados o unión de hecho conforme se encuentra estipulado por Ley.
- e) Entregar durante el primer mes posterior a su designación, la información solicitada por Talento Humano, tales como hoja de vida y otra documentación necesaria para la creación de su expediente personal; además deberán actualizar anualmente la información ahí contenida, o cuando se genere algún cambio en su situación personal o patrimonial. Para ello se someterán a lo determinado en la política conoce a tu empleado, contenido en el manual de prevención de lavado de activos.
- f) Participar en las campañas de actualización de información, y mantener actualizada su información personal en sus respectivas cuentas, o cada vez que le sea solicitada por la Cooperativa.
- g) Presentar durante el primer mes posterior al otorgamiento de su calificación por el organismo de

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

control, el Compromiso de Conducta y Confidencialidad (Anexo 1) debidamente firmado al Gestor o Asistente de Talento Humano y los documentos necesarios para su expediente personal.

- h) No actuar indebidamente para obtener beneficios personales dentro del cumplimiento de sus funciones, ni participar en transacción alguna en que los Representantes, miembros de los Consejos, su cónyuge, conviviente o pariente tengan interés de cualquier naturaleza.
- i) No ejercer presión alguna sobre los empleados para que den preferencia al trámite de una persona en particular, de sí mismo o de un familiar, esto especialmente en la otorgación de créditos.
- j) Verificar que todos los manuales, reglamentos internos y de procedimientos, se adapten al código de ética y comportamiento.
- k) Aprobar el procedimiento para la vinculación de los socios y clientes o usuarios que pueden exponer en mayor grado a la Cooperativa al riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo.
- l) Apoyar y asignar los recursos técnicos, económicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el sistema de prevención de lavado de activos al interior de la cooperativa.
- m) No exigir a los socios o clientes el pago de valores para beneficiarlos de alguna manera, o pedir beneficios a cambio de la realización de sus funciones.

### **5.3. Conducta personal esperada del Representante Legal.**

Además de las estipuladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Reglamento Interno y otras normativas y leyes, las siguientes son las funciones del Representante Legal para el cumplimiento del presente Código:

- a) Conocer, observar y cumplir el Código Orgánico Monetario y Financiero, las leyes, resoluciones, circulares y normativas que rigen al Sector Financiero de la Economía Popular y Solidaria.
- b) Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y comportamiento institucional, así como el Estatuto, el Código de Buen Gobierno, el Reglamento administrativo Interno y las normativas creadas para el normal funcionamiento de la Cooperativa
- c) Realizar su trabajo como Representante Legal de la Cooperativa de manera ética y profesional, defendiendo y practicando los valores morales, principios y buenas costumbres
- d) No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos y bienes de la Cooperativa.
- e) Cuidar y proteger los activos tangibles e intangibles, información y herramientas.
- f) No ejercer presión alguna hacia ningún empleado para que dé preferencia al trámite de una persona en particular, de sí mismo o de un familiar, especialmente en la otorgación de créditos.
- g) Entregar a Talento Humano al inicio de su gestión, su documentación personal para la creación de su expediente personal, en relación con lo estipulado en la política conoce a tu empleado del manual de prevención de lavado de activos.
- h) Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar a Talento Humano. En esta declaración no se deberá

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

omitar a los parientes (vinculados), incluido cónyuge sean casados o unión de hecho conforme se encuentra estipulado por Ley.

- i) Presentar a la firma de su contrato como Gerente General el Compromiso de Conducta y Confidencialidad (Anexo 1) debidamente firmado a Talento Humano y los documentos necesarios para su expediente personal.
- j) Verificar que los procedimientos establecidos, guarden relación con todas las políticas adoptadas por el Consejo de Administración.
- k) Adoptar las medidas adecuadas cuando se generen evoluciones de los perfiles de riesgo, de los factores de riesgo y de los riesgos asociados.
- l) Proveer los recursos técnicos, económicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el sistema de prevención de lavado de activos.
- m) Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento.
- n) Garantizar que los registros utilizados en el sistema de prevención cumplan con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información.
- o) Aprobar los criterios, metodologías y procedimientos para la selección, seguimiento y cancelación de los contratos celebrados con terceros para la realización de aquellas funciones relacionadas con el procedimiento de prevención.
- p) No exigir a los socios o clientes el pago de valores para beneficiarlos de alguna manera, o pedir beneficios a cambio de la realización de sus funciones.

#### **5.4. Conducta personal esperada del nivel de Asesoría**

Además de las estipuladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, el Reglamento Interno, Manual de Funciones y Perfiles de Cargo y otras normativas y leyes, corresponderán al personal determinado como nivel de asesoría, al Asesor legal y al Auditor Interno las siguientes funciones para el cumplimiento del presente Código:

- a) Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética y comportamiento institucional, así como las normas y leyes creadas para el normal funcionamiento de la Cooperativa.
- b) Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar a Talento Humano. En esta declaración no se deberá omitir a los parientes (vinculados), incluido cónyuge sean casados o unión de hecho conforme se encuentra estipulado por Ley.
- c) Presentar a la firma de su contrato su Compromiso de Conducta y Confidencialidad (Anexo 1) debidamente firmado a Talento Humano.
- d) Proponer políticas institucionales que incrementen una cultura de respeto y cumplimiento de las normativas, los valores morales y éticos entre los empleados.
- e) Demostrar en todo momento cumplimiento y respeto de las normas institucionales.
- f) Realizar su trabajo de manera ética y profesional, defendiendo y practicando los valores morales, principios y buenas costumbres.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- g) De manera obligatoria deberán guardar sigilo sobre los datos propios de la Cooperativa o datos personales de los socios y clientes, que llegaren a conocer por el ejercicio de sus funciones y facultades como áreas de control y administración de bases de datos de ser el caso, excepto en casos de que los entes de control o por orden judicial así lo requieran.
- h) No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos, bienes o activos de la Cooperativa.
- i) Cuidar y proteger los activos tangibles e intangibles, información y herramientas.
- j) Tomar acciones oportunamente si la conducta de un empleado violenta las normas y políticas de la Cooperativa, más aún si pone en riesgo la buena imagen y reputación de la misma, o puede ocasionar pérdidas económicas a la institución.
- k) Informar a la Administración si dentro de algún trámite o proceso que se vaya a llevar a cabo en la Cooperativa, se pueden suscitar conflicto de intereses con su persona o con alguien de su equipo o no, para que se tomen las medidas correctivas necesarias.

#### **5.5. Conducta personal esperada de los Jefes Departamentales**

Los Jefes Departamentales y de Agencias por el compromiso asumido y la confianza brindada por la Cooperativa para la designación en sus cargos, deben adoptar la posición de ser una figura de ejemplo de rectitud y cumplimiento ante sus subordinados, por lo tanto les corresponde:

- a) Conocer, observar, cumplir y hacer cumplir las leyes, códigos y normativas que rigen el Sistema Financiero y el Sector Financiero Popular y Solidario, así como este código y todas las normas y resoluciones creadas para el normal funcionamiento de la Cooperativa.
- b) Proponer políticas institucionales que ayuden a incrementar una cultura de respeto y cumplimiento de las normativas, los valores morales y éticos entre los empleados.
- c) Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar a Talento Humano. En dicha declaración los empleados del área de crédito y Gerente Subrogante, así como el personal que participa en la concesión del crédito, no deberán omitir la declaración de sus parientes (vinculados), incluido cónyuges sean esposos o unión de hecho, conforme se encuentra estipulado por Ley. Los demás empleados presentarán el documento con la información básica de sus parientes hasta el segundo grado de afinidad y consanguinidad.
- d) Presentar a la firma de su contrato el Compromiso de Conducta y Confidencialidad (Anexo 1) debidamente firmado al Gestor de Talento Humano.
- e) Demostrar en todo momento cumplimiento y respeto de las normas institucionales.
- f) Realizar su trabajo de manera ética y profesional, defendiendo y practicando los valores morales, principios y buenas costumbres.
- g) Ser ejemplo de buenas prácticas.
- h) No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos o bienes y la confianza brindada por parte de la Cooperativa.
- i) Cuidar y proteger los activos tangibles e intangibles, información y herramientas.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- j) Fomentar entre su equipo y entre este y los demás una sana relación basada en el respeto a la individualidad, el trabajo realizado y su vida personal.
- k) Controlar el actuar de sus subordinados y tomar medidas correctivas cuando el caso lo amerite.
- l) Informar a la Administración oportunamente si la conducta de un empleado violenta las normas y políticas de la Cooperativa, más aún si pone en riesgo la buena imagen y reputación de la misma, o puede ocasionar pérdidas económicas a la institución.
- m) Informar a la Administración o a los entes de control si dentro de algún trámite o proceso que se vaya a llevar a cabo en la Cooperativa, se pueden suscitar conflicto de intereses con su persona o con alguien de su equipo o no, para que se tomen las medidas correctivas necesarias.
- n) Realizar de manera profesional la evaluación de desempeño de sus subordinados, sin anteponer sentimientos de amistad, bondad o rechazo hacia ellos(as), sino basado en su real desempeño y cumplimiento dentro del área de trabajo.
- o) No obligar a sus subordinados a realizar acciones que atentan contra los valores morales y los principios institucionales con uso de su poder jerárquico.
- p) No exigir a los socios o clientes el pago de valores para beneficiarlos de alguna manera, o pedir beneficios a cambio de la realización de sus funciones

#### **5.6. Conducta personal esperada de todo el personal.**

A todos los empleados que laboran en la Cooperativa les corresponde:

- a) Conocer, observar y cumplir las leyes, códigos y normativas que rigen el Sistema Financiero y el Sector Financiero Popular y Solidario, así como este código y todas las normas y resoluciones creadas para el normal funcionamiento de la Cooperativa.
- b) Proponer políticas institucionales que ayuden a incrementar una cultura de respeto y cumplimiento de los valores morales y éticos entre los empleados.
- c) Demostrar en todo momento cumplimiento y respeto de las normas institucionales, incluido este Código.
- d) Realizar su trabajo de manera ética y profesional, practicando en todo momento los valores morales, principios y buenas costumbres.
- e) No aprovecharse o hacer mal uso de los recursos y la confianza brindada por parte de la Cooperativa.
- f) Presentar durante el primer mes posterior al término del año fiscal su información patrimonial en el formato diseñado para este fin y entregar al Oficial de Cumplimiento. En dicha declaración no se deberá omitir la declaración de los parientes, incluido el cónyuge sean esposos o unión de hecho, hasta el segundo grado de consanguinidad y afinidad, conforme se encuentra estipulado por Ley.
- g) Cuidar y proteger los activos tangibles e intangibles, información y herramientas.
- h) Actuar en todo momento con honradez y transparencia en el desempeño de sus funciones.
- i) Fomentar entre su equipo y entre los demás una sana relación basada en el respeto a la individualidad, el trabajo realizado y su vida personal.
- j) Informar oportunamente a la Administración o a su jefe inmediato si la conducta de un empleado violenta las normas y políticas de la Cooperativa, más aún si pone en riesgo la buena imagen y

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

reputación de la misma, o puede ocasionar pérdidas económicas a la institución.

- k) Informar a la Administración, a los entes de control o a su jefe inmediato si dentro de algún trámite o proceso que se vaya a llevar a cabo en la Cooperativa, se pueden suscitar conflicto de intereses con su persona o con alguien de su equipo o no, y abstenerse de realizar una operación de ser el caso.

### 5.7. Conducta personal esperada de los integrantes

Los integrantes de la Cooperativa deberán observar en todas sus actividades lo siguiente:

- a) Mantener respeto a la normativa que rige a la Cooperativa;
- b) Conservar, tanto dentro como fuera de la Cooperativa, un comportamiento que no comprometa la imagen institucional en actividades que estén en contra de la moral y las buenas costumbres;
- c) Mantener una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación;
- d) Obrar con calidez y cortesía;
- e) Emplear en todo momento, en sus relaciones con los socios, compañeros y naturaleza, un trato de respeto y consideración;
- f) Mantener el autocontrol y disciplina;
- g) Asistir puntualmente a la jornada de labores y a las reuniones de trabajo;
- h) Respetar la confidencialidad y reserva de la información a la que tienen acceso y el grado de sensibilidad de esta, conforme la normativa vigente;
- i) Saber escuchar;
- j) Fomentar el compañerismo y solidaridad;
- k) Mantenerse informado y tener apertura al diálogo;
- l) Cuidar el orden y limpieza en sus actividades diarias, respetando el hábitat natural;
- m) Obedecer las órdenes legítimas de las autoridades respectivas, siempre que no violenten las normas y la ética institucional;
- n) Utilizar adecuadamente el uniforme y/o la credencial institucional;
- o) Honrar los principios y valores del Código de Ética;
- p) Abstenerse de difundir comentarios sin fundamentos que puedan dañar la honra de las personas;
- q) Utilizar, de manera oportuna, los canales de comunicación interna para difundir información considerada relevante para los integrantes de la cooperativa.
- r) Actuar con lealtad, diligencia y reversa en todas las actuaciones que realicen los órganos de gobierno, control, gerencia y jefaturas de áreas de la Cooperativa.

### 5.8. Conducta interpersonal esperada de los integrantes

Los integrantes de la Cooperativa con respecto a su conducta interpersonal deberán observar lo siguiente:

- a) Mantener la cordialidad en las relaciones interpersonales;
- b) Mantener una adecuada comunicación interpersonal;
- c) Impulsar la mejora continua y apertura al cambio;
- d) Denunciar y combatir los actos de corrupción;
- e) Optimizar los recursos;
- f) Cuidar y proteger los bienes de la Cooperativa;
- g) Cumplir con los compromisos, funciones, roles y responsabilidades;
- h) Trabajar en equipo, buscando el bienestar común;
- i) Orientar la gestión a los resultados; alineados a las metas y objetivos de la Cooperativa;
- j) Adaptar y adoptar marcos de referencia, estándares internacionales y mejores prácticas en cada ámbito;
- k) Apertura al control interno;
- l) Dar un tratamiento preventivo a los diferentes tipos de riesgos de la Cooperativa;
- m) Practicar la solidaridad, ayuda social y apoyo a los proyectos que se orientan al bien común; y,
- n) Respetar y valorar las opiniones ajenas, aun cuando se consideren contrarias a las propias.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

## SECCIÓN TERCERA

### Artículo 6. - Políticas para garantizar el cumplimiento legal y normativo

#### 6.1. Política contra el fraude

1. Ningún socio Representante a la Asamblea General, miembro de los Consejos de Administración y Vigilancia, integrante de Comités y Comisiones, el Representante Legal, Asesores y empleados, comprometerá su honestidad e integridad cometiendo un fraude, peor aun comprometiendo a la Cooperativa.
2. Se hace uso indebido de los recursos de la Cooperativa y se comete fraude cuando intencionalmente se oculta, altera, falsifica u omite información en beneficio propio o en beneficio de otros. El fraude puede estar motivado por la posibilidad de obtener algo de valor como el cumplimiento con un objetivo de desempeño, la obtención de un pago o utilizar ese dinero en cuestiones personales no autorizados por la Cooperativa, o para evitar consecuencias negativas (como disciplina). El fraude en la Cooperativa será determinado en las siguientes acciones cometidas:
  - a) Hurto
  - b) Robo en sus distintas modalidades.
  - c) Estafa
  - d) Abuso de confianza
  - e) Desviación o uso indebido de información privilegiada
  - f) Desviación o uso de valores monetarios de la Cooperativa sin la respectiva autorización.
  - g) Malversación de bienes y fondos
  - h) Falsedad de documentos o alteración de los mismos en cualquier forma.
  - i) Falsificación de firmas.
  - j) Cuando se gaste dineros de la cooperativa sin la debida autorización, o se celebre contratos o acuerdos a nombre de la misma, salvo que esté autorizado para hacerlo.
  - k) Y otras acciones que generen perjuicio económico, reputacional o legal a la Cooperativa.
3. Al empleado que incurra en las causales detalladas anteriormente, se le considerará como falta grave, siendo causal de terminación de contrato por indisciplina e incumplimiento de los reglamentos internos, sin desmedro de someterlo a las leyes vigentes civiles o penales según corresponda.
4. Si un directivo o el representante legal incurriera en alguno de los causales detallados anteriormente, será sometido a las sanciones que se encuentren en las normativas aplicables a su cargo y este código fuera de las sanciones que determinen las leyes vigentes civiles o penales según corresponda.

#### 6.2. Políticas que adopta la entidad a fin de evitar casos de corrupción y soborno

1. La Cooperativa está comprometida en combatir el soborno mediante el establecimiento de principios que guíen el comportamiento de todos los socios, y grupos de interés tanto internos como externos.
2. En la Cooperativa está PROHIBIDO EXPRESAMENTE CUALQUIER ACTO DE SOBORNO, ya sea de forma directa o indirecta por intermedio de un agente o un tercero y con relación a un servidor público o a una persona privada, y cualquier tipo de comportamiento o actuación que pueda suponer una violación de la norma legal vigente.
3. Tanto personal como directivos de la Cooperativa se comprometen al fiel cumplimiento de las leyes antisoborno de carácter nacional o internacional que sean aplicables a la Cooperativa.
4. Directivos, personal, proveedores, socios y demás grupos de interés, tienen la obligación ética y moral de informar cualquier actuación o conducta sospechosa de vulnerar esta **POLÍTICA ANTISOBORNO** de la Cooperativa. La Cooperativa se compromete a tomar todas las acciones

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

necesarias, dentro del ámbito de sus competencias, para evitar cualquier tipo de represalias administrativas en contra del denunciante o informante.

5. La Cooperativa ha dispuesto un canal de denuncias para que las personas puedan denunciar un hecho, conducta sospechosa, o puedan plantear cualquier tipo de duda o consulta al respecto conforme anexo 2 “Formulario de denuncias”. Que será implementado en la página web canal de denuncias. Accediendo directamente al enlace: “CANAL DE DENUNCIAS” y el correo en el que recibirán cualquier denuncia o reclamo relacionado con cualquier actuación o conducta que sea sospechosa de vulnerar la POLÍTICA ANTISOBORNO institucional.
6. La Cooperativa ha dispuesto mecanismos y procesos internos seguros para garantizar la confidencialidad de las denuncias y comunicaciones recibidas, ya que es importante, la comunicación de cualquier indicio o sospecha de actos por parte de un directivo, representante, empleado o socio, que atenten contra la presente política o el Código de Ética y comportamiento.
7. La Cooperativa incentiva y reconoce cualquier comunicación de indicio o sospecha de violación a la ley y al Código de Ética y comportamiento de cualquiera de sus empleados o personas vinculadas a la Cooperativa, resguardando los datos del denunciante o dando la opción del anonimato en la denuncia, por lo que motiva a que expongan, con el mayor detalle posible, los hechos denunciados.
8. La Cooperativa sancionará al directivo o empleado que se encuentre inmerso en actos que atenten contra esta POLÍTICA ANTISOBORNO y de acuerdo a la normativa legal vigente establecida en sanciones del código de ética y comportamiento. La aplicación de los sistemas disciplinarios se sujetará a las normas del debido proceso.
9. La Cooperativa prohíbe a todos sus empleados y gerente recibir cualquier regalo, hospitalidad, donación u otros beneficios similares que podrían percibirse como un soborno

### **6.3. Lineamientos éticos aplicables a la entidad para la captación de recursos económicos**

1. Para la captación de recursos económicos la Cooperativa respetará y actuará conforme a las políticas y procedimientos de prevención de lavado de activos establecidas en la normativa legal.
2. Ninguna relación con las contrapartes merece arriesgar el compromiso de la Cooperativa de combatir el lavado de activos y otros delitos relacionados con el cometimiento de actividades ilícitas.

### **6.4. Infraestructura Tecnológica**

1. La Cooperativa garantizará que el Oficial de Cumplimiento cuente con la tecnología y los sistemas necesarios que garanticen la adecuada administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y que esté acorde con sus actividades, operaciones, riesgo y tamaño.
2. Asimismo, la Administración junto con el Asesor de tecnología tomarán las medidas pertinentes para garantizar la seguridad de la información, dictando normativas, políticas y medidas que salvaguarden, especialmente el sigilo de la base datos de los socios, controlando que esta base no sea difundida a personas no autorizadas.
3. Toda persona que entregue, ofrezca, venda, o haga cualquier tipo de transacción no autorizada con la información de los socios contenida en el software financiero, implicará una falta grave y será sancionado como tal, sin que esto reste facultad a la administración a que pueda implantar un acto judicial en contra del o los implicados.
4. El Asesor de Tecnología realizará todas las acciones pertinentes para garantizar el comportamiento ético de la empresa proveedora del software financiero que mantiene la Cooperativa. Pondrá en conocimiento de la administración todo intento de vulnerabilidad desde el software financiero.
5. El Asesor de Tecnología realizará las acciones pertinentes para poner en conocimiento de la administración y del personal, todo riesgo que se esté suscitando para vulnerar el sistema informático de la Cooperativa o a los usuarios del mismo.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

## 6.5. Uso de claves

1. La responsabilidad del manejo y administración de las claves de acceso al software financiero de la Cooperativa, cuentas bancarias, organismos públicos o privados entre otros que posea la Cooperativa, serán dispuestas por escrito a la persona responsable de la misma.
2. Los responsables de las claves deberán abstenerse de prestar o disponer el uso de su clave personal a otra persona no autorizada, ya que el uso es personal e intransferible. En caso de requerir claves adicionales estas deberán ser solicitadas por escrito al Gerente General quien autorizará o no la generación de una nueva clave.
3. En caso de que el responsable de la clave detecte que la misma ha sido violentada por terceras personas, deberá realizar el cambio inmediato de la misma y reportar por escrito la inusualidad a la Administración.
4. En caso que se detecte que el responsable de la clave ha violentado esta política, será sancionado conforme este Código, el Reglamento Interno de Trabajo incluso el Código de Trabajo como una falta grave que podrá ser causal de terminación de contrato, sin perjuicio de las acciones judiciales civiles o penales en caso que así lo amerite.
5. El uso indebido de sus accesos en el core financiero, será sancionado como lo estipula este código en el punto 6.1.

## 6.6. Documentación

1. Todo el proceso de la administración del riesgo debe estar debidamente documentado, para garantizar el funcionamiento de los procedimientos y la atención debida a los requerimientos de los órganos de control.
2. La Cooperativa proporcionará la tecnología y el espacio físico que garantice que la documentación generada goce de absoluta Integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad. Es decir que tengan un respaldo físico, cuenten con seguridad para su consulta, criterios y procesos de manejo, almacenamiento y conservación de información.
3. Fundamentalmente toda transacción u operación realizada por la Cooperativa, deberá estar sustentada con los documentos que corroboren la misma.

## 6.7. Atención de Requerimientos

### a) Requerimientos de Socios y Clientes

1. Es política de la Cooperativa el atender con rectitud, amabilidad y prudencia las inquietudes y explicar a los socios y clientes la forma como opera cada uno de los servicios; informar las posibilidades que tiene la Cooperativa de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual, es decir que quede claro el conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre del negocio o transacción.
2. Cumplir con entregar a los socios y clientes la información relevante para la realización de las transacciones, siempre y cuando no sea de carácter reservado o privilegiado, así como también entregarles oportunamente la documentación de los negocios realizados de acuerdo con la forma convenida, ya sea físicamente o mediante anotaciones mecánicas o electrónicas en cuentas.
3. Revelar la naturaleza y extensión de cualquier conflicto entre sus propios intereses o los de otros socios y clientes; sus responsabilidades para con los socios y clientes y dar a los mismos un tratamiento justo y equitativo. De no ser ello posible, deberán abstenerse de realizar la operación.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

### **b) Requerimientos de Autoridades Competentes**

1. Se deberá suministrar en forma oportuna y veraz la información que sea requerida por las autoridades de vigilancia y control, cumpliendo los procedimientos establecidos por la Cooperativa.
2. La reserva y confidencialidad de la información no es oponible a las solicitudes de información, formulada de manera específica por las autoridades, dentro de las investigaciones de su competencia. Se debe atender los requerimientos emanados de los organismos de control, con prontitud y diligencia sin omitir u ocultar información.
3. Se debe acatar oportunamente las providencias de embargo o de congelamiento de fondos recibidas mediante oficios emitidos por las autoridades competentes. Así mismo realizar los levantamientos de medidas cuando así se oficie a la Cooperativa.
4. Ningún miembro de los Consejos de Administración o Vigilancia, el Representante Legal ni empleados deberán omitir el cumplimiento de las disposiciones de autoridades competentes sobre el bloqueo, retención o levantamiento de coactivas de los socios de la Cooperativa. Serán igualmente responsables por las sanciones legales y pecuniarias que ocasionaren a la Cooperativa el empleado o el Representante Legal que disponga la omisión, así como también el empleado que no reporte oportunamente el incumplimiento a lo dispuesto por las autoridades competentes u organismos de control de la Cooperativa.
5. Si algún Directivo, el Representante Legal o algún empleado de la Cooperativa de manera escrita firmaren y enviarán documentos en representación de la Cooperativa, faltando a la verdad serán sancionados conforme la Ley y normativa interna.

### **6.8. Capacitación**

Como política de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Coca Ltda.” los miembros de los Consejos de Administración o Vigilancia, el Representante Legal y empleados deben:

1. Poseer un alto nivel de capacitación y profesionalismo en la realización de sus operaciones.
2. Estar al día en la lectura de las circulares internas y normativas de la Cooperativa, así como las que se generan en los entes de control.
3. Aprovechar todo tipo de oportunidades brindadas por la cooperativa, para capacitarse haciendo el mejor uso de ellas.
4. Conocer los reglamentos que rigen su función, profesión u oficio y las normas inherentes al cargo que desempeñan dentro de la Institución.
5. La asistencia y respuesta a estas capacitaciones son de cumplimiento obligatorio para la totalidad de Empleados, Directivos y Representante Legal de la Cooperativa.

### **6.9. Colaboración y sigilo de la información.**

Los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, deben proteger la información suministrada por sus socios, clientes y usuarios y aquella propia de la institución de carácter confidencial y reservado, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos.

- 6.9.1. Proteger la información de carácter reservado que ha sido dada a conocer por sus socios y clientes y la Institución. El manejo de la información implica:
  - a) No revelar la información de la cooperativa a personas que no pertenezcan a ella, o que pertenezcan a la misma, no tengan autorización para conocerla.
  - b) Igualmente, y en cumplimiento a la normativa de prevención de lavado de activos, es confidencial

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

la información personal de los Oficiales de Cumplimiento, los informes y las revisiones de control que efectúe la Unidad de Cumplimiento, y de estricta reserva toda la información en relación a los requerimientos de información realizados por la Unidad de Análisis Financiero y Económico (UAFE), según lo estipulado por el reglamento general a la ley orgánica de prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en su Art. 15, literal e.

- c) No utilizar en provecho propio o ajeno, la información privilegiada que ha conocido en razón de sus funciones.
  - d) Suministrar, en la medida de lo necesario, la información requerida por las dependencias de la Institución.
  - e) Abstenerse en los sitios de trabajo, en el hogar, en los compromisos sociales y demás lugares públicos, hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de la Cooperativa, de sus Directivos, del Representante Legal, Empleados, Socios o Clientes.
- 6.9.2. El sigilo bancario no se opone a las solicitudes de información, formuladas de manera específica por las autoridades, dentro de las investigaciones de su competencia.
- 6.9.3. Proteger la información de carácter reservado que ha sido dada a conocer por las autoridades competentes en los casos de investigaciones de carácter penal, civil o comercial sobre actuaciones de los socios o clientes. Esta reserva incluye las operaciones inusuales detectadas en las oficinas o el reporte de operaciones sospechosas remitidas a la UAFE, o a cualquier otra autoridad competente.
- 6.9.4. La violación de la reserva y confidencialidad de la información, será considerada como una **falta grave** al presente Código de Ética y comportamiento, quedando los empleados incluso sometidos a las sanciones correspondientes en el Reglamento de Buen Gobierno, reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo vigente y los socios, clientes, proveedores, directivos y el Representante Legal a los Estatutos, y al Reglamento Administrativo Interno de la Cooperativa y al Código Civil.

#### **6.10. Conflictos de Interés (referencia glosario de términos)**

Los conflictos de interés surgen cuando los Miembros de la Asamblea General de Representantes, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los miembros de la Comisión especial de resolución de conflictos, el Representante Legal y los empleados de la Cooperativa, obrando en su propio nombre o en representación de otra (apoderado de persona natural o jurídica), se ve directa o indirectamente envuelto en una situación de conflicto porque prevalece el interés particular por encima de los intereses de la institución y de sus obligaciones laborales y sociales.

Con el fin de evitar cualquier situación que pueda involucrar conflicto de intereses, los Miembros de la Asamblea General de Representantes, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, los miembros del Comisión especial de resolución de conflictos, el Representante Legal y los empleados deben obrar equitativamente, prestar sus servicios contratados sin esperar retribución diferente de la pactada en la relación legal, contractual o laboral, sin manipular o solicitar beneficios personales o hacia terceros.

Las decisiones que adopten los Directivos, el Representante Legal o los empleados se deben encontrar sujetas a los criterios y directrices impartidos por la Cooperativa, y al correcto cumplimiento de sus funciones. El desempeño de sus roles o cargos en ningún caso deberá ser influenciado por regalos, atenciones o invitaciones que puedan recibir en el ejercicio de sus funciones.

##### **6.10.1. Situaciones consideradas conflicto de intereses prohibidos por la Cooperativa:**

Se considerará que existen conflictos de interés para los involucrados en los siguientes casos:

1. Se den beneficios o tratamientos diferenciados utilizando los recursos de la Cooperativa, con

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- condiciones especiales y evitando u omitiendo la aplicación de los procedimientos establecidos.
2. Inobservancia a los procedimientos para acceder a cualquier producto ofertado por la cooperativa, más aún si se tratara de parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad.
  3. Evitar que el personal proporcione información a los entes de control interno y externo de la institución, valiéndose de su autoridad, e infundiendo temor reverencial.
  4. Encubrir acciones tipificadas como graves dentro de este código de ética y comportamiento, reglamento administrativo interno, reglamento interno de trabajo y leyes.
  5. Disponer el no bloqueo o retención de valores por coactivas a socios de la Cooperativa dispuestos por autoridad competente, permitiéndoles con ello el beneficio de movilizar dineros a través de la Cooperativa de manera especial o diferenciada.
  6. Disponer el levantamiento o desbloqueo de valores retenidos o bloqueados de las cuentas de los socios de la Cooperativa, que mantienen juicios por coactivas ordenadas por autoridad competente, sin existir la orden legal para aquello, y permitir la movilización de esos valores.
  7. Aprovecharse de la información que posee debido al cargo que desempeña, para obtener beneficios adicionales para sí o para terceros.
  8. Influir en la administración con el ánimo de obtener beneficios personales o para terceras personas, en las decisiones de contrataciones, remuneraciones, continuidad o despido del personal que labora en la Cooperativa.
  9. No realizar o no disponer las investigaciones correspondientes aun cuando se evidencie la violación de las normativas, con ánimo de encubrirlas.
  10. Ofrecer créditos, dinero, cargos o puestos de trabajo a cambio de favores personales.
  11. Intervenir en cualquier forma en los procesos que lleve a cabo la administración, como contrataciones, procesos judiciales, investigaciones, procesos electorales de la Cooperativa, incentivando la omisión de procedimientos determinados por el organismo de control.
  12. Cualquier acción que evidencie claramente conflicto de intereses, en donde intervengan alguna de las partes señaladas en el Art. 11 de la resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria con fecha 1 de diciembre de 2021.
  13. Al amparo de este numeral se sujetan también las operaciones que determinen las normativas legales vigentes y las que celebre la Cooperativa con sus socios, sus miembros de la Asamblea General de Representantes, los Consejos de Administración y Vigilancia, los integrantes de Comités y Comisiones, el Representante Legal, los asesores y los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca", o sus cónyuges y parientes de unos y otros dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad según lo dispongan la Leyes vigentes.
  14. En cumplimiento a lo determinado por el párrafo final innumerado del numeral 11.1. "Contenido mínimo del Código de Ética y Comportamiento", contenida en la resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSESF-INGINT-2021-019, este código establece la obligatoriedad de solicitar a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la Cooperativa 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. Se establece entonces la obligatoriedad de las partes a brindar esta información de manera oportuna cuando se inicie el proceso de contratación.

#### **6.11. Relación con Socios y Clientes.**

**6.11.1.** Las atenciones de socios y clientes están permitidas siempre y cuando sean con estricto carácter comercial, sucedan ocasionalmente y los costos involucrados sean acordes y autorizados con la actividad realizada.

**6.11.2.** Al cumplimiento de preservar la imagen y reputación de la Cooperativa, los empleados no ejecutarán o guiarán al socio en la ejecución de malas prácticas con la finalidad de que le sea concedido un producto o servicio que brinde la Cooperativa.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

### **6.12. Relación con Proveedores.**

Es obligatorio el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos al interior de la Cooperativa para la selección y contratación de proveedores y contratistas, incluido el procedimiento estipulado en el manual de prevención de lavado de activos de la cooperativa.

Las relaciones que se establezcan con proveedores, deben estar basadas en la confianza y transparencia, dando cabal cumplimiento a los principios y valores rectores establecidos en este Código.

### **6.13. Regalos.**

Al amparo de lo señalado como conflicto de interés, los miembros de la Asamblea General de Representantes, de los Consejos de Administración y Vigilancia, los integrantes de los Comités y Comisiones, el Representante Legal, los empleados al nivel de asesores y los empleados en general de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca" deben abstenerse de aceptar regalos, gratificaciones, atenciones o tratos preferenciales que puedan comprometer su independencia profesional y la responsabilidad de la Institución.

## **Artículo 7. - Políticas en la prevención de Lavado de Activos.**

La Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca Ltda.", adoptará siempre una cultura de cumplimiento de toda la normativa emitida por los entes de control para la prevención de lavado de activos y para que la institución no sea utilizada para el ingreso de efectivo de dudosa procedencia, todos quienes trabajan en la Cooperativa, así como los Miembros de la Asamblea General de Representantes, de los Consejos de Administración y Vigilancia, y el Representante Legal cumplirán las siguientes políticas:

1. Conocer y cumplir dentro de sus funciones lo dispuesto por la normativa legal emitida por los organismos de control y por la institución para la prevención de lavado de activos.
2. La prioridad será siempre realizar los negocios de una manera segura, sin anteponer metas comerciales a la legalidad de una transacción.
3. No se violentará la estricta confidencialidad que debe tener el Oficial de Cumplimiento titular y suplente, así como los miembros del Comité de Cumplimiento acerca de la información solicitada, enviada, así como de los reportes e informes internos emitidos y de los enviados a los organismos de control, especialmente los emitidos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
4. La obligación de entregar al Oficial de Cumplimiento la información que les sea requerida para la realización de su trabajo.
5. La obligación de cumplir con los procedimientos emitidos por la institución y los organismos de control, para el ingreso, conocimiento y manejo de socios y clientes, con el fin de determinar el origen y destino de los valores monetarios que se movilizan a través de la Cooperativa.
6. Cumplir con los requisitos para ingresar a laborar en la Cooperativa.
7. Colaborar en el cumplimiento de la política institucional conozca a su cliente/socio, realizando las actualizaciones de manera permanente.
8. Todo el personal de negocios realizará la correcta y oportuna aplicación de los procedimientos para conocer a la contraparte, el origen y destino de fondos que movilizarán a través de la Cooperativa.
9. El Consejo de Administración definirá de manera objetiva e imparcial los niveles y criterios de riesgo para la calificación de riesgo de la contraparte.
10. Los servicios y procesos automáticos que brinde la Cooperativa deberán estar debidamente documentados para medir y calificar el riesgo de la contraparte.
11. La obligación moral de reportar al Oficial de Cumplimiento todas aquellas transacciones que se aparten del perfil financiero del socio o cliente, y todas aquellas que representen riesgo de lavado de activos para la institución.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

12. La obligatoriedad sobre la entrega de la declaración patrimonial anual, con toda la información requerida de manera que se verifique el cumplimiento del principio de Transparencia, especialmente en lo que se refiere a los grados de parentesco que determina la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria.
13. **Reporte de relaciones de vinculación:** El Código de Ética y Comportamiento contempla la obligación de solicitar a los órganos directivos, de control, gerente, jefes de áreas, auditoría interna y externa, el comunicar a la entidad 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.
14. **Exoneración del Diligenciamiento de la Declaración de Licitud de Fondos.** Los Jefes de Agencia y Gerente General son los estamentos facultados para exonerar a los socios y clientes del diligenciamiento de la Declaración de Licitud de Fondos, de acuerdo a los procedimientos que establezca el Consejo de Administración quien deberá pronunciarse de manera escrita, definiendo el procedimiento para este fin, y observando lo que especifica la normativa vigente sobre la declaración periódica.
15. De conformidad con las normas legales para prevenir el lavado de activos, el Oficial de Cumplimiento realizará las investigaciones de los casos reportados o que haya iniciado de oficio de manera fundamentada y presentará un informe detallado al Comité de Cumplimiento, a fin de que se pueda determinar y resolver, previo análisis, el reporte a las autoridades competentes las transacciones inusuales no justificadas.
16. Para todo lo no aquí contemplado, se recurrirá a lo estipulado en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

#### **Artículo 8. - Sanciones en el incumplimiento de las políticas de prevención de Lavado de Activos.**

El incumplimiento de las normas legales, políticas, procedimientos y controles establecidos para prevenir el lavado de activos, financiamiento de delitos incluido el terrorismo, será considerado como falta y causal de amonestaciones, multas, ser reportado ante la entidad competente y en concordancia con el Código de Trabajo será considerado como falta de probidad y por tanto causal de visto bueno en el caso de empleados, y causal de remoción, destitución y exclusión en el caso de administradores y socios en concordancia con el Reglamento Administrativo Interno, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que contempla la Ley especial respectiva.

#### **Artículo 9. Políticas complementarias.**

##### **9.1. Del desconocimiento de las normas legales vigentes.**

El desconocimiento de las normativas vigentes, no excusa a persona alguna.

##### **9.2. De la diligencia del cargo.**

Los directivos, funcionarios y empleados de la Cooperativa, en sus diferentes niveles, desempeñarán sus funciones y responsabilidades de manera, eficaz, suficiente y satisfactoria, logrando los objetivos de sus cargos sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos. Se actuará con rectitud, sin esperar, solicitar o aceptar retribución adicional por su gestión.

##### **9.3. Del desempeño del cargo.**

1. Toda actividad a cargo debe ser desplegada con el máximo de diligencia y confiabilidad, buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales. El desempeño del cargo incluye desde el conocimiento de sus funciones, el cumplimiento de metas, el respeto de las normas internas y externas, al no ejercer otro tipo de negocios personales durante las horas de labores, el uso de

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

malas prácticas, entre otras.

2. El desempeño del cargo también incluirá el cumplimiento del principio de lealtad para con la Cooperativa, velando en todo momento que no sea perjudicada ni legal, ni reputacional ni económica.
3. En el caso de las jefaturas, la ética y diligencia en el desempeño del cargo significará, además, asumir responsablemente el control oportuno y adecuado del personal a su cargo, detectando e informando a Gerencia, Talento Humano o a las áreas de control, posibles falencias, omisiones, uso de malas prácticas, con la finalidad de que estas acciones sean subsanadas de manera oportuna.

#### **9.4. Del reporte de operaciones irregulares.**

Es obligación de todos los empleados reportar a los estamentos de control de la Cooperativa (Auditoría Interna, Talento Humano, Oficial de Cumplimiento) según sea el caso, todas aquellas operaciones detectadas como irregulares y que a su juicio ameritan ser analizadas.

#### **9.5. De las represalias**

En ningún caso la cooperativa deberá permitir que se adopten acciones de represalia en contra de los denunciantes, por parte de, los Miembros de la Asamblea General de Representantes, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, el Representante Legal o empleado alguno, si la misma está encaminada a evitar la denuncia de las acciones que violentan los procedimientos establecidos dentro de las normativas internas o externas.

#### **9.6. De las disposiciones jerárquicas.**

Todas las disposiciones deberán ser emitidas de manera escrita hacia los empleados, especialmente aquellas que signifiquen la omisión del procedimiento establecido. No se podrá negar este documento a los empleados bajo conceptos de asumir responsabilidades por disposiciones que violenten los procedimientos establecidos.

#### **9.7. Atribuciones Crediticias**

Los productos y servicios prestados a los socios y clientes están amparados por normas y políticas relativas al procedimiento que se debe cumplir según la modalidad del producto, el monto y el tipo de crédito.

Ningún Representante, miembro de los Consejos Directivos, empleados o incluso el Representante Legal en el ejercicio de sus funciones podrá exceder sus atribuciones otorgadas, ni comprometer a la Cooperativa de forma expresa o tácita, formal o informal, hasta tanto no haya sido facultado por escrito para ello y sin que se cumpla con el procedimiento establecido.

En cumplimiento a la política de priorizar la seguridad de las operaciones antes que el negocio, bajo ninguna circunstancia, se deberá orientar a los socios, a ejecutar prácticas inusuales con claras violaciones a las normas legales, para mejorar la calificación de cartera, el cumplimiento de metas o cualquier otra finalidad.

#### **9.8. Austeridad en los gastos**

Los gastos asumidos por la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Coca Ltda.", deben ser adecuados con las necesidades del desarrollo operacional y administrativo. Los directivos, el Representante Legal y los empleados no deben utilizar su cargo para obtener ganancias como resultado de una erogación o gasto autorizado.

Quienes aprueben reportes de gastos de acuerdo a los procedimientos vigentes, son responsables de la razonabilidad de los mismos y de verificar su oportunidad y confiabilidad.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

### **9.9. Establecimiento de reglas aplicables al personal para el uso de los bienes de la entidad y el uso de su imagen y marca, y uso de bienes**

1. Se consideran bienes y recursos internos: el dinero en efectivo, los títulos, los planes comerciales, la información sobre socios o clientes, proveedores y distribuidores, la propiedad intelectual, los servicios y la propiedad material. La apropiación indebida de bienes de la Cooperativa constituye una violación de las obligaciones para con la Cooperativa y un acto de fraude en perjuicio de la Cooperativa.
2. Los funcionarios y empleados están obligados a respetar y velar por la conservación de los bienes de la Cooperativa y a impedir que los medios e instalaciones de éste sean utilizados por terceros en beneficio propio o ajeno.
3. El material y las instalaciones, del tipo que sean, se ponen a disposición de los empleados para uso y fines exclusivos de las operaciones de la Cooperativa.
4. Los sistemas de teléfono, correo electrónico, correo de voz y de computación son herramientas utilizadas únicamente para fines de las operaciones de la Cooperativa. Ningún empleado estará autorizado a hacer uso de estos canales para beneficio personal de forma tal que pueda resultar perjudicial para la Cooperativa.
5. Las comunicaciones personales a través de los sistemas de la Cooperativa deberán mantenerse al mínimo.
6. En caso de terminación contractual, los derechos de propiedad y de información que se hayan generado u obtenido como parte de la relación contractual seguirán perteneciendo a la Cooperativa.
7. En cumplimiento al principio de honestidad, el empleado o administrador no aducirá desconocimiento u otra causa para desconocer el mal uso de los activos puestos bajo su custodia, en referencia a lo determinado en su contrato de trabajo.
8. Es deber de los directivos, el Representante Legal y los empleados de la Cooperativa proteger y utilizar los bienes entregados a su responsabilidad en forma adecuada y nunca para beneficio personal o de cualquier persona ajena a la institución.
9. Todo empleado, el Representante Legal e incluso los Directivos deben responder por los valores, documentos, equipos, vehículos, claves y elementos de trabajo que le sean asignados y que estén a su cargo en razón de sus funciones.

### **9.10. De la no tolerancia.**

#### **1. Hacia las personas en general.**

No se permitirá acciones de hostigamiento o violencia hacia los empleados de la Cooperativa, por parte de socios, clientes, proveedores, u otros, ni viceversa.

#### **2. Hacia las mujeres**

En el marco de la Ley Orgánica para prevenir y erradicar la Violencia contra las mujeres, la Cooperativa mantiene una clara declaración de rechazo y cero tolerancias, a la violencia hacia las mujeres que laboran en la Cooperativa, lo que incluirá:

- a) No ofender de palabra ni visualmente a la mujer.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

- b) No permitir el uso de términos con el ánimo de denotar inferioridad y subordinación de las mujeres.
- c) No motivar ni avalar condiciones de desigualdad en las condiciones de trabajo, sueldos, horarios, y otros referidos en igualdad con el género masculino.
- d) Respetar sus derechos reproductivos y sexuales.
- e) Rechazar todo tipo de violencia física, psicológica, sexual y económica.
- f) Evitar la violencia simbólica, mediante la reproducción de mensajes o videos y toda acción que pueda referir la inferioridad de la mujer frente al hombre, denotándola como objeto sexual.

#### **9.11. Bienes Recibidos como Dación en Pago**

1. La recepción y administración de los activos recibidos como daciones en pago, así como el proceso de enajenación, se hará en cumplimiento de las políticas establecidas por la Cooperativa, actuando siempre bajo los principios y valores rectores de este Código.
2. Ningún Miembro de los Consejos de Administración o Vigilancia, Representante Legal ni empleado de la Cooperativa podrá beneficiarse de los bienes entregados en dación de pago, y por cumplimiento a los principios de honestidad y transparencia, no se aceptará que ningún miembro de la institución bajo ninguna modalidad, adquiera estos bienes a razón de beneficiarse de precios, ubicación, facilidades de pago u otros que se considere como beneficio personal.
3. Los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, incluso los que mantengan unión de hecho, de los miembros de los Consejos Directivos, del Representante Legal y de los empleados que se encuentren inmersos en los procesos de venta, no podrán participar para adquirir los bienes en dación de pago cuando la Cooperativa realice el proceso de venta de estos bienes.

#### **9.12. Reporte de Situación Jurídica.**

Con excepción de los casos previstos por la Ley, es deber de los Directivos, el Representante Legal y los empleados de la Cooperativa notificarle al área de Talento Humano respectivamente, en caso de haber sido objeto de arresto, citación, comparecencia ante el juez, arraigo, acusación o condena por cualquier delito civil o penal.

#### **9.13. Registro de Información y transacciones.**

Es deber de todos los empleados de la Cooperativa, de acuerdo a los procedimientos vigentes, el correcto y oportuno registro de las operaciones internas de la institución, las transacciones y la información de los socios y clientes, de tal manera que se cuente con la información necesaria para generar reportes precisos y oportunos para la toma de decisiones de los Directivos, y entes de control.

#### **9.14. De las vinculaciones sentimentales.**

Es obligatorio para todos los miembros de la Asamblea General de Representantes, miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, para el Representante Legal, y los empleados de la Cooperativa, declarar su estado civil o situación de convivencia para el respectivo registro. La falta de esta información, se tomará como omisión en sus funciones.

En caso que no hayan declarado la unión de hecho o convivencia entre miembros de la Cooperativa y se comprobare la existencia de dicha relación, uno de los dos deberá presentar voluntariamente su terminación unilateral de contrato a la Cooperativa en cumplimiento con lo determinado en el Reglamento Interno de Trabajo y las Leyes vigentes.

#### **9.15. Uso de imagen y marca**

1. Todo el personal y directivos acatarán el manual de identidad Corporativa para el uso de imagen y marca institucional.
2. No podrán hacer uso del logotipo, papel membreteado o cualquier símbolo de la Cooperativa, para fines ajenos a los institucionales, o en beneficio propio o de terceros. Esto implica incluso la emisión de certificados de honorabilidad, de trabajo, o de cualquier otra índole, que no sea emitido por la administración.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**9.16. De los contratos con proveedores, corresponsales, contratistas públicos o privados.**

1. Todo contrato firmado por la Cooperativa con proveedores, sean estos públicos o privados, se regirán bajo el principio de transparencia durante todo el proceso, y contendrán el detalle de todo el producto, servicio, costos unitarios y totales, avances, plazos, garantías y otros, que se refieran a lo ofertado por el proveedor.
2. Bajo el principio de legalidad, todo contrato firmado por la Cooperativa con proveedores, sean estos públicos o privados, deberán contener toda la documentación requisito previo a la firma del contrato, el contrato deberá estar debidamente legalizado con firmas y sellos de ser el caso, deberá cumplir con el procedimiento determinado en el manual de prevención de lavado de activos, y cumplir con todos los procedimientos y normativas internas y legales que regulen la realización de contratación de bienes o servicios.
3. Todo contrato firmado con proveedores, deberá firmarse en tres (3) originales, uno para el proveedor, uno para el archivo de Gerencia, y uno para el archivo de Contabilidad.
4. Bajo los principios de legalidad y veracidad, la Cooperativa no realizará pagos a proveedores, sin contar con los respectivos contratos y documentos de respaldo de la operación. La administración no podrá disponer dichos pagos si el área responsable de realizar el proceso, no cuenta con la documentación (contratos y documentos legalizados) como lo estipule la normativa. Toda disposición que contravenga esta política será sancionada conforme la normativa interna y dará paso a las acciones legales inclusive.
5. Toda contratación deberá contener las respectivas actas de entrega recepción del bien o servicio, cuando el contrato así lo determine.
6. Todos los contratos firmados por la Cooperativa con proveedores, serán facilitados a las áreas de control para la realización de su trabajo, cuando les sean solicitados.
7. La Administración no contraerá contratos u obligaciones con proveedores que mantengan deudas en firme con el SRI e IESS, y con sentencia ejecutoriada por delitos tipificados en la norma legal vigente.
8. Todos los contratos contendrán las leyendas de responsabilidad mutua en materia de prevención, que incluya la entrega de información periódica solicitada por la Cooperativa, y la declaración de origen y destino de fondos lícitos.
9. Todos los contratos contendrán cláusulas sancionatorias por incumplimiento.

**Artículo 10. Políticas básicas en operaciones con tesorería, bóveda y manejo de dinero en efectivo o cheques.**

1. Independiente de la obligatoriedad de las demás políticas consagradas en el presente Código, los empleados del área de Tesorería, los responsables de la bóveda, y los que manejen o trasladen dinero en efectivo o cheques, deben regirse por criterios profesionales éticos y de buena fe, obviando en todo momento consideraciones personales, previniendo y controlando riesgos, y cumpliendo las políticas, manuales, procedimientos, controles y medidas de seguridad definidas para los negocios propios de la Tesorería, la bóveda y el manejo de dinero en efectivo o cheques.
2. Las pólizas de los seguros, inversiones, contratados por parte de la Cooperativa, deberán ser entregados al empleado responsable, quien los mantendrá bajo su custodia garantizando su debido manejo y archivo.

**10.1. Riesgo de Liquidez.**

La Cooperativa cumplirá en todo momento una Administración de Riesgo de Liquidez, que le permita identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo. Dicho sistema permite a la Cooperativa adoptar decisiones oportunas para la adecuada mitigación del riesgo de liquidez.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

#### **10.2. De las operaciones.**

Todas las operaciones que se realicen en la Tesorería, bóveda y en el manejo de dinero en efectivo o cheques estarán sujetas a los cupos, límites y atribuciones establecidas legalmente por la Cooperativa.

#### **10.3. De la obligatoriedad de autorización.**

Cualquier operación que sobrepase el cupo, límite y atribución conferida, debe ser autorizada previamente a su ejecución ante la instancia pertinente.

#### **10.4. Del cumplimiento.**

Es deber de los empleados de la Tesorería, los responsables de la bóveda, quienes manejan dinero en efectivo o cheques, el Representante Legal y los Directivos de ser el caso, velar por el cumplimiento de sus propios límites y atribuciones dispuestos mediante normativa, resolución u otros.

#### **10.5. Transparencia.**

Los empleados de Tesorería, los responsables de la bóveda, quienes manejan dinero en efectivo o cheques y el Representante Legal no deben celebrar ni participar a título personal ni de la cooperativa en operaciones irregulares, que no gocen de transparencia ni se sujeten a los procedimientos establecidos.

#### **10.6. Del conflicto de interés en el personal.**

No podrán efectuar este tipo de operaciones con familiares o sociedades en las cuales estos tengan participación o interés comercial.

#### **10.7. Claridad y honestidad.**

- Es la obligación de la Cooperativa, informar a sus socios y clientes sobre los elementos que un inversionista debe tener en cuenta al momento de tomar una decisión de inversión, suministrando la información relevante para la realización de las transacciones, así como también entregarles en forma oportuna, la documentación de los negocios realizados.
- En aras de la transparencia y seguridad de las operaciones, se prohíbe al encargado de bóveda el uso de teléfonos celulares dentro del área de cajas y bóveda, de igual manera se prohíbe el ingreso de carteras, mochilas bolsos, etc. a estas áreas, ya sea por parte de los empleados como de las personas que realicen actividades de control.
- Los empleados de las áreas de Tesorería, los responsables de la bóveda y quienes manejan dinero en efectivo están obligados a brindar la información fidedigna a los entes de control interno y externo de manera oportuna, es decir cuando ésta le sea requerida y que sea explicada con claridad en caso de ser necesario.

#### **10.8. Precisión**

Todas las transacciones y negociaciones con las contrapartes internas o externas deberán hacerse de manera ética y legal, por consiguiente, no se aceptará ninguna excusa para justificar mentiras, engaños o información intencionalmente inexacta o falsa.

#### **10.9. Probidad Comercial**

Abstenerse de realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada para:

- Obtener beneficio propio o para un tercero.
- Suministrar información concerniente a relaciones o cuentas de socios, clientes y otras contrapartes profesionales.
- Suministrar a terceros no autorizados, sean estos empleados o no, información de transacciones pactadas (Ej.: monto, plazo, tasa).
- Desconocer o no solicitar instrucciones en el evento de la ejecución de una orden, cuando se presenta hechos que, de ser conocidos previamente por la Cooperativa o los socios y clientes,

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

modificarían radicalmente las inversiones.

- e. Acatar disposiciones por parte de un superior, que alteran radicalmente los procedimientos establecidos y que perjudica al normal desenvolvimiento de la cooperativa o que pusiera a la misma en situación de riesgo.

#### **10.10. Seriedad y Cumplimiento**

- Cumplir estrictas reglas con recibo, registro, plazo de validez, prioridad, ejecución, distribución y cancelación de las órdenes recibidas de sus socios y clientes.
- Mantener registros y documentos de comprobación de la ejecución de las órdenes recibidas.

#### **10.11. Confidencialidad**

- No se debe revelar o discutir información concerniente a las relaciones o cuentas de socios y clientes mantenidas por la Cooperativa con terceros, ni con aquel personal de la Cooperativa que no esté relacionado a las cuentas de socios y clientes.
- No se debe revelar o discutir los negocios y transacciones que hayan sido pactados o realizados por la Cooperativa en el mercado, excepto con las partes envueltas en las transacciones y aquel personal de la Cooperativa relacionado con los socios y clientes o con la transacción.
- No se debe revelar o discutir, niveles o montos de permanencia en bóvedas, cajas y cajeros automáticos, que hayan sido determinados por la Administración, ni revelar esta información a personal interno que no tenga relación con esa función.

#### **10.12. Rumores**

El personal de tesorería o responsables de bóveda, deberán abstenerse de generar o transmitir rumores de mercado o comentarios basados en ningún tipo de información, más aún si se realizan con el ánimo de provocar pánico financiero, des prestigio, dolo u otras que causen riesgo o pérdidas significativas para la Cooperativa, acciones que son penadas y serán judicializadas en apego estricto a la ley.

#### **10.13. Información Privilegiada**

No se debe negociar ningún contrato o transacción sobre la base de información no pública, de acuerdo con las leyes relevantes o concernientes a información privilegiada o transparencia de precios.

#### **10.14. Honestidad**

- No se debe tener intereses financieros o inversiones en las entidades con las que existen relaciones derivadas de la actividad del área (entidades restringidas), y que pudiesen presuponer una falta de objetividad en el desarrollo de las operaciones.
- Los empleados de Tesorería, los responsables de la bóveda y quienes manejan dinero en efectivo y Gerencia General, sus cónyuges o personas financieramente dependientes, no deben tener relaciones con entidades restringidas, ya sean intereses financieros, relaciones contractuales, laborales, de asesoramiento o de consejo, solicitud o concesión de préstamos o fiducias y condiciones especiales de negocios.
- Se prohíbe el favorecimiento a socios y clientes, terceros u otras áreas de la Cooperativa, con el fin de sacar provecho de posibles ventajas de negocios.
- Ningún funcionario del área de Tesorería, los responsables de la bóveda y quienes manejan dinero en efectivo y Gerencia General podrá utilizar el nombre de la Cooperativa para desarrollar actividades o ejecutar operaciones para las que no esté autorizado; igualmente cuando se utilice el nombre de la Cooperativa para actividades u operaciones autorizadas se haga con profesionalidad, evitando comprometer la estabilidad financiera de la Cooperativa o poner en entredicho su imagen y credibilidad.
- Se deberá actuar siempre con la verdad ante los hechos o eventos suscitados, aunque esto

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

implique aceptar las faltas o errores cometidos en la realización de las funciones, o la omisión de procedimientos.

#### **10.15. Intermediación**

Todas las actividades de intermediación deben ser conducidas prudentemente con base en los criterios, leyes y estipulaciones contenidas en las políticas y procedimientos de la Cooperativa.

#### **10.16. Operaciones**

- Los empleados del área de Tesorería, los responsables de la bóveda, quienes manejan dinero en efectivo y la Gerencia General sólo deben participar en aquellas transacciones que estimen prudentes dentro de las condiciones existentes del mercado.
- Mantener su palabra en todas las negociaciones, tanto las que se realicen en el mercado como internamente.
- Reportar inmediata y obligatoriamente al nivel de su Jefatura Inmediata y en caso que considere necesario a la Gerencia General o a los entes de control interno, cualquier irregularidad que se sospeche está siendo cometida por otros, y al Oficial de Cumplimiento en caso de que se sospeche vinculación con lavado de activos o financiamiento del terrorismo.
- Registrar en el momento en el que ocurren de manera contable y física todas las transacciones realizadas por la Cooperativa en todas sus oficinas, sea en dinero en efectivo o en especies de igual valor económico, sea que éstas se lleven a cabo en bancos, bóveda o cajas.

#### **10.17. Manejo de socios y Clientes.**

- Generar confianza entre los socios y clientes a través de una actuación transparente, imparcial y de buena fe, sin anteponer intereses de índole personal.
- Proporcionar a los socios y clientes toda la información que esté disponible y que sea de importancia para la toma de decisiones fundamentales.
- Asegurar que los socios y clientes conozcan la naturaleza de las operaciones que celebren, así como los riesgos que conllevan.
- Hacer del conocimiento de los socios y clientes, las políticas de cobro por servicios, así como los eventuales gastos que conlleven las operaciones que celebren.

### **Artículo 11. Políticas en los canales de información.**

- Las políticas de información, uso y prohibiciones, estarán definidas en el Reglamento de Buen Gobierno.
- La información referente a las transacciones personales que los socios y clientes realizan en la Cooperativa, están sujetas a sigilo y reserva, por lo cual solo pueden ser entregados a su titular o quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente. (Art. 353 Código orgánico Monetario y Financiero)
- De la misma manera, esa información podrá ser entregada bajo solicitud de autoridad competente, u organismos de control financiero.
- Toda información solicitada sobre lo anteriormente descrito o sobre la Cooperativa en general, deberá ser dirigida a la Gerencia General, quien en sus funciones de Representante legal será la única autorizada a emitir la contestación respectiva.

#### **Consideraciones adicionales:**

- No podrán los miembros del directorio, los colaboradores empleados, representante legal y auditores tanto internos como externos de la Cooperativa dar a conocer a persona alguna y en especial a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones o transacciones económicas inusuales e injustificadas, sobre las irregularidades detectadas y su correspondiente

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

comunicación a las autoridades competentes, por tanto toda la información sobre las mismas guardarán absoluta reserva.

6. Quien conozca o llegue a conocer de actividades ilícitas realizadas por algún colaborador, proveedor, socio o cliente de la Cooperativa, tendrá la obligación inmediata de poner el hecho en conocimiento del responsable de Cumplimiento.
7. 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.

### **11.1. Línea de información.**

El cumplimiento de la ética es responsabilidad de todos, no solo porque la normativa así lo exige, sino porque es y será siempre la cultura de comportamiento de todos los que laboren en la Cooperativa.

- 11.1.1. La Línea de Información se adoptará como un mecanismo establecido por la Cooperativa, que permite a los empleados comunicar o denunciar de forma anónima, los comportamientos mal intencionados que atenten contra las personas, los activos, las normativas, alguno de los principios o políticas establecidas en este Código y en general contra la integridad de la Cooperativa.
- 11.1.2. Cuando la denuncia sea para reportar alguna anomalía acerca de la Administración de la Cooperativa, el denunciante podrá realizarla directamente a la Comisión especial de resolución de conflictos; o al Oficial de Cumplimiento si se tratara de algo relacionado con Lavado de Activos.
- 11.1.3. La identificación a tiempo y la resolución de estas situaciones es vital para mantener y demostrar la legalidad de la cooperativa hacia sus socios, clientes, empleados y usuarios en general.
- 11.1.4. La información suministrada para la investigación es tratada con la máxima confidencialidad, de conformidad con la Ley y las regulaciones aplicables. La persona que violentare la confidencialidad de la información suministrada, deberá ser sancionada como lo establece la normativa interna y legal vigente.
- 11.1.5. La Cooperativa y su administración garantizarán que por ningún motivo se tomen represalias en contra de los empleados que den a conocer alguna anomalía que se esté llevando a cabo en la institución.
- 11.1.6. Como norma general todos quienes laboran o prestan servicios profesionales a la Cooperativa deberán respetar siempre el orden jerárquico para todas las actividades que se desarrollan en la institución, desde el envío de comunicaciones hasta la emisión de disposiciones. Para ello la Cooperativa dispone de un organigrama estructural que distingue de manera organizada las diferentes jerarquías y líneas de mando.

### **11.2. Comunicaciones Externas**

- 11.2.1. La Gerencia General es la única autorizada al interior de la Cooperativa para hacer declaraciones públicas en nombre de la Cooperativa. Si un empleado es contactado por un miembro de los medios, debe referirlo a la Gerencia General.
- 11.2.2. No se puede publicar ni anunciar ninguna información por escrito o en formato electrónico, dar un discurso, conceder una entrevista o hacer apariciones públicas en las que se mencione a la Cooperativa, sus operaciones, socios y clientes, sus productos o servicios, sin la autorización previa de la Gerencia General, al menos si la información a proporcionar se encasilla dentro de la política de la información confidencial y a la reserva de información.
- 11.2.3. En el caso de elementos publicitarios estarán a cargo de la Gerencia General, quien actuará basado en las atribuciones que le sean conferidas por el Consejo de Administración.

### **11.3. Redes Sociales**

- 11.3.1. La participación de los integrantes de la Cooperativa a través de redes sociales tales como

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

Facebook, Twitter, YouTube, entre otras, se hará a título estrictamente personal.

- 11.3.2. Sólo la Administración o a quien ésta delegue podrá emitir comunicaciones, mensajes, publicar videos u otros a través de las redes sociales creadas por la Cooperativa.
- 11.3.3. Ningún empleado de la Cooperativa se encuentra autorizado para responder a comentarios, reclamos, preguntas, agradecimientos o ataques hechos por otros usuarios de la red en los perfiles que la Cooperativa tenga en las diferentes redes sociales. La Gerencia General es el único portavoz oficial de la Cooperativa en estos canales.
- 11.3.4. En caso de tener cuentas o sitios web personales y/o grupales, privados y/o públicos en cualquier red social, los empleados, los directivos y el representante legal deben abstenerse de publicar contenidos textuales o gráficos que mencionen y comprometan la imagen y reputación de la Cooperativa.
- 11.3.5. Está prohibido para los empleados, los directivos y el representante legal de la Cooperativa emitir comentarios descalificadores o que atenten contra el buen nombre de la Cooperativa, los directivos, el representante legal, los compañeros de trabajo, socios o clientes a través de las redes sociales.
- 11.3.6. Los empleados, los directivos y el representante legal de la Cooperativa deben dar cumplimiento a lo establecido en las políticas y procedimientos definidos al interior referentes al manejo y seguridad de la información.

## SECCIÓN CUARTA

### Artículo 12. Conducta no esperada de sus integrantes – Prohibiciones.

Es responsabilidad de cada uno de los Representantes a la Asamblea General, los miembros de los Consejos Directivos, los miembros de las Comisiones, el Representante Legal y los empleados de la Institución, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales externas e internas. El temor reverencial (lealtad permisiva en violación de normas por parte del jefe o superior) no debe existir cuando se trate de aplicar el principio de lealtad para con la Cooperativa.

Los integrantes de la Cooperativa deben evitar los siguientes comportamientos inadecuados, sin perjuicio de que éstos generen sanciones disciplinarias, administrativas, civiles, penales o de otra índole:

1. Cometer fraude en contra de la Cooperativa, sus socios o clientes, utilizando los productos, servicios o recursos de la Cooperativa de manera dolosa. Lo cual dará lugar al inicio de acciones civiles, penales y administrativas que corresponda por parte de la entidad (ver referencia en glosario de términos);
2. Establecer relaciones de negocios con un socio omitiendo los procedimientos internos emitidos para tal fin, aun si se tratare de personas recomendadas;
3. Hostigar o discriminar a las personas en razón de su etnia, género, orientación sexual, religión o culto, edad, ideología política, capacidad diferente u otra razón;
4. El acoso verbal (comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones entre otros), físico (contacto innecesario u ofensivo), visual (difusión de imágenes, gestos o mensajes, denigrantes u ofensivos), o sexual (insinuaciones o requerimientos de favores);
5. Descargar en las computadoras programas o sistemas ilegales o sin licencia;
6. Exigir a los socios o clientes el pago de valores para beneficiarlos de alguna manera, o pedir beneficios a cambio de la realización de sus funciones;
7. Realizar de manera directa o por medio de otro integrante de la Cooperativa, transacciones u operaciones que no se encuentren permitidas o autorizadas por la administración o las normativas, con la finalidad de ayudar al socio/cliente a obtener o contratar un producto o servicio ofrecido por la Cooperativa;

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

8. Abusar de la confianza brindada por la Cooperativa, haciendo mal uso de los accesos otorgados en el core financiero, mal uso o abuso de su cargo, de los bienes físicos o documentales entregados en custodia, de la información institucional conocida en la realización de sus funciones, sea que lo realice de manera personal o por medio de otro integrante de la Cooperativa;
9. Solicitar o aceptar, de cualquier persona, de forma directa o indirecta, regalos gratificaciones, favor, auspicio, entretenimiento, préstamo, oportunidad de comprar u obtener descuentos o rebajas de parte de los socios/clientes, a menos que tal oportunidad esté disponible para el público en general;
10. Proporcionar información falsa, adulterar y omitir información a los entes de control internos o externos;
11. Portar armas al interior de la Cooperativa;
12. Exonerar a los socios o clientes de presentar la Declaración de Licitud de fondos, en cumplimiento a la normativa vigente, sin que exista la facultad o autorización escrita de acuerdo con el procedimiento interno establecido para tal efecto;
13. Aceptar transacciones por un valor igual o superior al umbral determinado por los organismos de control o la Cooperativa, sin cumplir el requisito de llenado de la Licitud de fondos;
14. Insinuar bajo ninguna circunstancia a los socios o clientes el fraccionamiento de operaciones en efectivo, con el fin de eludir los controles establecidos;
15. Bajo el estricto cumplimiento del principio de LEALTAD no se debe Informar a los socios o clientes externos o internos sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra por parte de las autoridades competentes, las áreas de control o la administración de la Cooperativa;
16. Atender trámites, procedimientos administrativos o procesos judiciales en los cuales exista conflicto de interés en los términos definidos en la normativa vigente;
17. Brindar la información personal de los empleados a terceros no autorizados, respetando el derecho a la confidencialidad de su información, específicamente información relacionada con su rol de pagos individual, cuyos encargados de su manejo y archivo son Gestor de Talento Humano, Contador General y Auxiliar de Contabilidad;
18. Divulgar información calificada como confidencial, reservada o restringida sin la autorización de la Cooperativa;
19. Retardar u omitir la realización de sus funciones, con la finalidad de causar perjuicio o dolo a la Cooperativa o a alguno de sus integrantes o socios. Lo que significa para al tratamiento de este código, negligencia en sus funciones;
20. Exceder las atribuciones concedidas de acuerdo con las políticas institucionales según la modalidad del producto, monto y tipo de operación;
21. Acceder o beneficiarse de créditos de manera total o parcial a través de otra persona (tercero), que serán destinados al beneficio personal del socio, directivo o empleado;
22. No registrar contablemente los egresos o ingresos de dinero en efectivo, cheques o especies de valor en el día y hora que fueron realizados;
23. Transferir dineros de las cuentas de socios o clientes a las cuentas personales de los empleados, directivos, el representante legal o familiares de éstos, sin que exista la autorización escrita debidamente firmada para ello;

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

24. Guiar a los socios o clientes sobre cómo obtener créditos con montos elevados y tasas de interés bajas, más aún teniendo pleno conocimiento de que estos créditos van a ser o han sido desviados a otro uso aunque sea legal, con la finalidad de aprovecharse del tipo de crédito;
25. Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal;
26. Asistir a sus puestos de trabajo bajo influencia de bebidas alcohólicas o de sustancias estupefacientes o psicotrópicas. Tampoco podrán ingerir, o usar estas sustancias durante la jornada laboral, excepto aquellos que deban ser utilizados por prescripción médica; para lo cual deberán notificar de su estado de salud y prescripción a Talento Humano;
27. Utilizar a título particular los productos, servicios o recursos de la Cooperativa, en beneficio propio, en forma directa o indirectamente a través de terceros, sin que medie autorización del estamento autorizado para ello. Se consideran productos y servicios, aquellos que ofrece la Cooperativa dentro de su objeto social, y recursos a las instalaciones físicas, y equipos necesarios para realizar las actividades de la Cooperativa;
28. Contratar y mantener relaciones de negocios en los que existan conflictos de interés (propios o de terceros), sin reportar oportunamente la situación presentada;
29. Realizar o permitir actos de fraude en relación con el reconocimiento y pago de intereses, comisiones, compras, gastos, entre otros a cargo de la Cooperativa;
30. Expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la verdad de los hechos, así como tampoco pueden ser expedidos por personas no autorizadas;
31. Omitir la imposición de sanciones al personal a cargo, cuando estas sean autorizadas o determinadas por el Consejo de Administración, la Gerencia o por el área de Talento Humano;
32. Ejecutar las sanciones administrativas sin que antes se verifique por parte de Talento Humano, que el empleado haya hecho uso de su derecho a presentar la defensa respectiva;
33. Permitir que la Cooperativa y los servicios que presta a los socios y clientes, sean utilizados para encubrir malas prácticas o actividades ilícitas y no reportarlas cuando sean detectadas;
34. Bajo ninguna circunstancia, promocionar ni participar activa o pasivamente en actividades que puedan ser consideradas como Captación Masiva y Habitual de Dinero (pirámides, cadenas) o actividades similares que generen promesas de altos rendimientos económicos, como tampoco se podrá facilitar las instalaciones de la Cooperativa, ni suministrar las bases de socios o clientes de la misma para tal fin;
35. Participar o promocionar rifas con ánimo de lucro;
36. Bajo ninguna circunstancia facilitar préstamos de dinero con carácter de usura de manera directa (a nombre propio) o por medio de terceros, sea con el dinero de la Cooperativa o fondos propios;
37. Actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, o que pongan en riesgo la reputación y el buen nombre de la Cooperativa;
38. Los demás actos u omisiones que la Ley o el reglamento interno de trabajo definan como de mala conducta o no éticos;
39. Mantener entre los integrantes y dentro de la Cooperativa, relaciones sentimentales que dañen la imagen de la Entidad o que repercutan de manera negativa al rendimiento laboral de los antes citados, dando paso a un ambiente de trabajo no adecuado;
40. Admitir al interior de la oficina hechos o eventos tales como reclamos o escándalos en las cuales

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

se vean directamente involucrados los empleados o el Representante Legal de la cooperativa y que sean realizados a la luz pública en el interior de la cooperativa o de sus oficinas.

41. No se permitirá a todo el personal que labora en la Cooperativa bajo cualquier modalidad, protagonizar o participar en actos que atenten contra el buen nombre de nuestra institución;
42. Todos los miembros de la Cooperativa, deben demostrar en todo momento el cuidado de su imagen dentro y fuera de la oficina, velando siempre el cuidado de su dignidad y la imagen de la Cooperativa;
43. Comprometer el buen nombre de la Cooperativa o el uso de su logotipo en actividades políticas, religiosas, redes sociales de uso personal, u otros medios de difusión;
44. Solicitar directa o indirectamente, a otro colaborador, subalterno, socio/cliente cumplir con órdenes que atenten contra los derechos y principios consagrados en la normativa vigente, los valores éticos y profesionales o que generen ventajas o beneficios personales;
45. Utilizar la autoridad o influencia de su cargo para intervenir ante el personal de la Cooperativa, los socios/clientes, a fin de lograr ventajas o beneficios para sí mismos, familiares o para terceros;
46. Realizar venta de bienes, servicios u otro tipo de negocios ajenos a los que ofrece la Cooperativa, dentro de las instalaciones de esta y/o en horario laboral, más aún cuando el ejercicio de su cargo genere conflicto de interés; su ejecución será determinada como una falta grave y dará lugar a aplicar las sanciones determinadas en el reglamento interno de trabajo;
47. Realizar comentarios inapropiados que atenten contra la dignidad o prestigio de la Cooperativa y sus integrantes;
48. Realizar dentro de la Cooperativa algún tipo de proselitismo. Durante la jornada de trabajo, todas las actividades deberán desarrollarse con absoluta imparcialidad de sus creencias políticas, religiosas, deportivas y de cualquier índole que pueda afectar o pretenda distraer a los demás Integrantes;
49. Recomendar, referir o sugerir de forma tácita o expresa, a profesionales para que presten sus servicios, en actividades que involucren o puedan involucrar a la Cooperativa cuando esto le implique algún tipo de beneficio personal o de terceros;
50. Ordenar a sus subordinados asistir a eventos de carácter político o religioso o usar los bienes y recursos de la Cooperativa para ese fin.

## SECCIÓN QUINTA

### Artículo 13. Régimen Sancionatorio

El hablar de sanciones implica la posibilidad de que se tomen medidas para regular acciones de lo que normalmente se considera límites éticos o que están en contra de restricciones legales y que obedecen a actitudes irresponsables, permisivas, negligentes, ineficientes u omisivas en el procedimiento operacional de la Cooperativa, lo que acarrea una serie de sanciones para los involucrados.

- a) Toda violación a este código de ética y comportamiento por parte de los involucrados será considerada como una falta grave y serán sancionados según corresponda, sin perjuicio de las acciones civiles y penales contempladas en la Ley.

#### 13.1. Sanciones a los representantes, directivos y gerencia.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

El incumplimiento o violación de las reglas, normas y principios serán sancionados por la conforme lo establecido en el Reglamento de Buen Gobierno.

### **13.2. Sanciones Administrativas.**

Son las que aplica la Cooperativa, incluso bajo la disposición del Código Orgánico Monetario y Financiero, de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la Unidad de Análisis Financiero y Económico, la Junta de Regulación Monetaria y Financiera, el Banco Central del Ecuador o cualquier otro órgano estatal competente, cuando los Representantes, Directivos, el Representante Legal o los empleados, autoricen o ejecuten actos violatorios a la normativa legal vigente, reglamento o de cualquier norma legal a la que la Cooperativa esté sujeta.

Estas sanciones serán aplicadas de conformidad a la normativa que aplique a cada uno de los integrantes de la Cooperativa.

Estas sanciones pueden ser:

**PARA REPRESENTANTES, DIRECTIVOS, GERENCIA GENERAL, AUDTORES Y SOCIOS.**

**a) Exclusión**

Cuando algún representante, directivo, la gerencia general, y auditores de la Cooperativa, han violado las disposiciones contenidas en este Código o las normas internas creadas para tal efecto, se someterán a lo dispuesto en el reglamento administrativo interno y el Reglamento de buen gobierno.

En el caso de un socio, se aplicará según lo establecido en el Estatuto vigente

**b) Sanción Pecuniaria.**

Toda sanción pecuniaria impuesta por los órganos de control a los miembros de los Consejos de Administración, Vigilancia, o al Representante Legal éstos las responderán con sus propios recursos.

**c) Suspensión temporal o definitiva dispuesta por el organismo de control.**

Los organismos de control pueden suspender al Representante Legal, Directivos y Representantes de la Asamblea General, en el desempeño de sus cargos.

**d) Destitución dispuesta por el organismo de control.**

Si la falta es de tal magnitud, el organismo de control mediante resolución motivada podrá resolver, la destitución inmediata de algún miembro de la Asamblea General de Representantes, de los miembros del Consejo de Administración o Vigilancia, del Representante Legal o de auditores que son calificados por el organismo de control, caso en el cual la Administración debe proceder a la terminación del contrato, según corresponda.

**PARA EMPLEADOS.**

Sujetos al Código de Trabajo.

**a) Amonestación**

Es una llamada de atención por escrito, dirigida directamente al amonestado por parte de la Administración, o provenir de un organismo de control.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**b) Sanción Pecuniaria**

Los organismos de control y la Cooperativa también pueden imponer sanciones de carácter económico.

**c) Terminación del Contrato de Trabajo.**

Si la actuación del empleado, va en contra de las normas legales o internas incluido este Código, la Cooperativa podrá dar por terminado el contrato de trabajo por justa causa. Esta medida procederá de conformidad a la normativa correspondiente a cada caso en base al Reglamento Interno de Trabajo.

PARA TODOS LOS INVOLUCRADOS.

**a) Acciones de Responsabilidad Civil**

Si algún involucrado obra con negligencia u omisión en el desempeño de sus funciones y perjudica con su actuación a la Cooperativa o a una persona natural o jurídica, socio o no de la Cooperativa, será responsable civilmente de las pérdidas económicas o morales sufridas por razón de las infracciones cometidas.

**b) Sanciones Penales**

Sin perjuicio de las acciones tomadas por la Administración de la Cooperativa, los involucrados se someterán a un proceso penal si con su actuación ha infringido la Ley vigente, especialmente en los aspectos a los que se refiera el Código Orgánico Integral Penal.

**Artículo 14. Comité de ética y comportamiento.**

**14.1. Finalidad del Comité de Ética.**

1. La Cooperativa creará un grupo interdepartamental e interdisciplinario que será el encargado de vigilar, investigar y garantizar la aplicación y el cumplimiento de este código que se deriven de las actuaciones de los integrantes.
2. Para los casos en contradicción con este Código en cuestiones administrativas internas, el Comité receptará, conocerá, investigará, resolverá los mismos y;
3. Está facultado incluso a sugerir o recomendar sanciones por las violaciones a este Código;
4. Además de emitir recomendaciones y acciones morales paralelas a las sanciones administrativas contempladas en la normativa vigente, que procuren una modificación en el comportamiento y la convivencia.
5. En caso de actos que ameriten sanciones civiles o penales, se derivará el conocimiento de los mismos a la instancia interna competente. En los dos casos, se observarán los principios de protección y reserva de la información, así como los del debido proceso y la presunción de inocencia hacia el/la investigado.
6. El Comité de Ética tendrá la facultad de iniciar procesos de investigación y aplicación de sanciones a quienes hayan cometido la falta que sea de carácter interno.
7. Los procesos que lleve a cabo este Comité tendrán carácter de reservado y confidencial.

**14.2. Conformación del Comité de Ética.**

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

1. Delegado del Consejo de Administración, quien tendrá voz y voto. Adicionalmente el Consejo de Administración designará a un delegado suplente, para que actúe de ser el caso.
2. Gerente General quien tendrá derecho a voz y voto.
3. Delegado/a de las áreas departamentales. Será escogido de entre los jefes departamentales y/o de agencia, por los miembros del Comité mediante sorteo una vez por año y tendrá derecho a voz y voto.
4. Responsable de Talento Humano o quien haga sus veces, con derecho a voz y voto.
5. Auditor Interno quien tendrá voz, pero no voto. En ausencia temporal o definitiva del Auditor(a) Interno, lo reemplazará el(a) presidente(a) del Consejo de Vigilancia.
6. Asesor Jurídico quien tendrá voz, pero no voto. Será designado por la Gerencia General.

**14.3.** De entre los miembros del Comité también deberá escogerse a su presidente y secretario, de los miembros con derecho a voz y voto.

**14.4.** Cuando alguno de los miembros del Comité de Ética sea sometido a juzgamiento, no podrá formar parte del Comité, y será llamado, en el caso del delegado del Consejo de Administración a su respectivo suplente, y en el caso de que sea el Gerente a su Subrogante.

**14.5.** Si fuera el caso que el juzgado sea el Auditor Interno, deberá reemplazarlo como miembro del Comité de Ética el presidente del Consejo de Vigilancia. Si fuere el caso que el juzgado sea el Gestor de Talento Humano, será reemplazado por su backup.

**14.6.** En el caso que el juzgado sea el empleado delegado de los jefes departamentales, el Representante legal designará mediante sorteo a otro de la misma jerarquía para que conforme el Comité.

#### **14.7. Nombramiento de los Vocales del Consejo de Administración delegados al Comité de Ética.**

El Consejo de Administración nombrará el delegado y suplente al Comité de Ética en la primera reunión que realicen, luego de haber sido calificados por el Organismo de Control, y posterior a las elecciones realizadas en la Asamblea de Representantes.

#### **14.8. Duración del período del Comité de Ética.**

El período del delegado y su suplente del Consejo de Administración en el Comité de Ética, será el mismo período establecido en el Estatuto Social y Reglamento Administrativo Interno para los vocales de dicho Consejo que integran los comités y comisiones, es decir, un año. Luego de lo cual podrán ser reelegidos por un período adicional.

#### **14.9. De las sesiones del Comité de Ética.**

1. El Comité de Ética procederá a reunirse por primera ocasión, una vez designado el delegado del Consejo de Administración, dentro del mes siguiente a su designación a través de una convocatoria.
2. En la primera reunión se procederá a nombrar al presidente y al secretario y durarán un año en sus funciones, luego de lo cual se elegirá nuevamente quien ocupe estas dignidades.
3. El Comité de Ética sesionará ordinariamente de manera semestral, y presentará anualmente su informe al Consejo de Administración dentro de los 60 días posteriores a la finalización del período anual. El informe contendrá una observación general sobre el cumplimiento a las disposiciones del presente Código, y de haberse presentado casos para análisis, harán conocer las resoluciones tomadas por el Comité, así como nuevas políticas o disposiciones que se deban

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

incorporar en el Código de Ética y comportamiento.

4. El Comité de Ética podrá reunirse extraordinariamente las veces que sean necesarias, incluso cuando el Gerente General o Auditoría Interna lo soliciten al presentarse casos que deban ser analizados por el Comité, en cuyo caso el presidente realizará la convocatoria con carácter de extraordinario, y contendrá como único punto de la reunión la motivación por la cual se convocó.
5. Las resoluciones se tomarán por la mayoría simple de sus miembros, para lo cual el quórum estará conformado por la mitad más uno de sus miembros que tengan derecho a voz y voto. El presidente del Comité debe realizar su voto, y gozará de voto dirimente, en el caso de empate.
6. Los miembros del comité deberán excusarse de participar en las reuniones cuando se traten casos en los cuales pudieran tener conflicto de intereses.
7. Los miembros del comité se excusarán obligatoriamente cuando dentro de los involucrados en la investigación, se hallen parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, incluso en unión de hecho.

#### **14.10. Responsabilidades del Comité de Ética.**

##### **14.10.1. Generales a todos/as los/as integrantes**

1. La finalidad del Comité de Ética es recibir, investigar, preparar el expediente y resolver sobre el hecho puesto en su conocimiento.
2. Verificar la difusión e implementación del Código de Ética y comportamiento, al interior de la Cooperativa, y asegurarse que se cumpla en todas las oficinas de la misma.
3. Actuar de manera objetiva, imparcial y haciendo prevalecer el respeto a la institución y a sus normativas. Como lo menciona la primera parte de esta normativa, se analizará la acción ejecutada por el individuo en base al análisis de los riesgos que, en contra de la Cooperativa, se puedan derivar de su accionar. Esto es, considerar el riesgo a los cuales está expuesta la Cooperativa por no tomar acciones para corregir las malas prácticas de los involucrados.
4. En caso de actos que ameriten sanciones civiles o penales, receptar y conocer el incumplimiento del Código de Ética y comportamiento, y derivar a la instancia interna competente.
5. En caso de actos referidos a sanciones administrativas, recomendar o sugerir paralelamente acciones con el área correspondiente, que procuren la mejora de comportamientos y convivencia institucional.
6. En todos los casos, se debe observar el principio de protección y de reserva del denunciante, así como los del debido proceso y de presunción de inocencia hacia el/la denunciado/a.
7. Sugerir soluciones al área competente de los casos que lleguen a su conocimiento.
8. Guardar en todo momento la reserva de los casos.
9. Solicitar la asesoría interna o externa para suplir necesidades puntuales en los casos que determine el Comité.
10. Realizar propuestas para la actualización y el mejoramiento permanente del Código de Ética y comportamiento.
11. Realizar propuestas para el mejoramiento continuo de los procedimientos internos del Comité de Ética.

##### **14.10.2. Responsable de Talento Humano**

1. Brindar asesoría en ámbitos relacionados a la gestión de talento humano.
2. Tomar en cuenta las sugerencias de los informes finales que realice el Comité de Ética para cada caso.
3. Difundir al personal y directivos quienes son los miembros del Comité de ética.

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**14.10.3. Del secretario del Comité de Ética.**

1. Elaborar las actas y custodiar el archivo y la documentación física y digital de los mismos.
2. Mantener de manera ordenada y cronológica el libro de actas.
3. Certificar las resoluciones del Comité.
4. Receptar los informes y todo tipo de documentos dirigidas al comité de ética.

**14.10.4. De la convocatoria.**

1. La convocatoria a sesión ordinaria la realizará el presidente del comité, con al menos 48 horas de anticipación. En el caso de sesiones extraordinarias, las convocará con 24 horas de anticipación.

**14.10.5. De las actas del Comité de ética.**

1. Todas las actas deben contener el quórum, mociones, debates, resoluciones, votaciones a favor y en contra.
2. Deberán contener adjunto el listado con firmas de asistencia a las sesiones de todos los miembros del comité.
3. Deberán contener las resoluciones tomadas en las sesiones del comité y los documentos de respaldo de las sesiones.
4. Todas las actas deberán estar numeradas.
5. Todas las actas deberán ser firmadas por el presidente y el secretario.

**14.11. Del conocimiento de causas internas por parte del Comité de Ética.**

El Comité de Ética, sesionará para conocer y resolver inobservancias de las disposiciones legales, reglamentarias y de la normativa interna, estableciéndose el siguiente procedimiento a seguir:

Cuando el Comité de Ética sesione para resolver asuntos relacionados con la inobservancia de las disposiciones de este Código y de las normas internas, procederá de la siguiente manera:

1. En todo proceso que el Comité de Ética avoque conocimiento se respetarán las garantías básicas del debido proceso, así como también, el derecho a la defensa, la igual de las partes y la presunción de inocencia.
2. El conocimiento de causas deberá hacerse mediante un informe motivado dirigido al presidente del Comité de Ética, pudiendo ser presentado por los representantes, por cualquiera de los de miembros de este Comité, por los miembros de los Consejos de Administración o Vigilancia, Auditoría Interna, por el Representante Legal, y por los empleados en caso de denuncias.
3. Una vez que las denuncias o informes hayan sido puestas en conocimiento del Presidente del Comité de Ética, éste remitirá dicha documentación a los integrantes del comité, en el término máximo de tres días, convocándose inmediatamente a una reunión para tratar sobre este asunto.
4. En esta reunión los miembros del comité analizarán la denuncia y los documentos presentados, en la cual deberán verificar la existencia de elementos suficientes para continuar con el proceso, y de no contar con estos elementos se procederá con el archivo de la causa; la resolución a la que llegue el comité deberá ser notificada al denunciante.
5. Si los miembros del Comité determinan la existencia de elementos suficientes en contra del denunciado, dispondrá que se practiquen todas las diligencias investigativas necesarias a fin de reunir elementos de cargo y de descargo de los hechos investigados, así como también, ordenará se notifique con el inicio del proceso sancionador en contra del presunto infractor,

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito “COCA” Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

notificación que deberá hacerse mediante una boleta entregada en persona en su lugar de trabajo o mediante dos boletas entregadas en su domicilio en días distintos, en caso que el presunto infractor por cualquier medio hubiere señalado correo electrónico o disponga de correo institucional se le notificará por este medio. Practicada la diligencia, el secretario sentará la razón de notificación correspondiente.

6. Notificado el presunto infractor se le concede el término de 5 días para que presente todas las pruebas de descargo de las que se crea asistido, en caso de que, algún medio probatorio se encuentre en un departamento de la Cooperativa, solicitará que se oficie a través del Comité de Ética, con una indicación clara y precisa de la información o documentación que requiere.
7. Se concederá 5 días adicionales para que en caso de ser necesario o a petición escrita de parte del presunto infractor sea recibido en audiencia, dicha diligencia se realizará en el tiempo que el presunto infractor considere necesario a fin de garantizar su legítimo derecho a la defensa. De todo lo actuado se dejará constancia en un acta.
8. Una vez que el Comité de Ética disponga de todos los medios de prueba solicitados por las partes y concluido el plazo otorgado al investigado para presentar los elementos de descargo, resolverá en el término máximo de 10 días conforme a derecho exponiendo de manera clara y precisa los fundamentos de hecho y de derecho y valoración probatoria que motivaron su decisión, la misma que deberá ser notificada.
9. Durante la tramitación de todo el proceso el presunto infractor estará facultado a comparecer con su defensa técnica de así considerarlo necesario.

## **Artículo 15. DE LA COMISIÓN ESPECIAL DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos, en lo relacionado a su objeto, ámbito, organización, funcionamiento, manejo administrativo, principios, deberes y capacitación se estará a lo dispuesto en la normativa interna que la Cooperativa ha aprobado para el efecto.

En ningún caso, lo dispuesto en el presente Código de Ética y Comportamiento contravendrá lo regulado en el Reglamento de la Comisión de Especial de Conflictos.

En caso que exista conflictos de normas, se estará a lo aprobado en la normativa específica creada para la materia.

## **Artículo 16. CONFLICTO DE NORMAS:**

En caso que existiere conflicto entre lo regulado por este Código y lo contenido en el Reglamento Interno de Trabajo, se estará a lo dispuesto en este último.

### **16.1. Finalidad de la Comisión especial de resolución de conflictos**

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos tendrá como objeto recibir, investigar, preparar el expediente y resolver todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos, que se generen en contra de los órganos de gobierno, de dirección, de control, gerencia, empleados y los socios; así como, los conflictos de gobernabilidad entre los órganos que conforman la estructura interna de las entidades, cuyo ámbito, conformación, resoluciones e impugnaciones constarán en la normativa que se dicte para el efecto.

## **GLOSARIO DE TÉRMINOS**

Los términos aquí señalados deben interpretarse de acuerdo a las siguientes definiciones:

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**ADMINISTRADORES:** según el Art. 440 del Código Orgánico Monetario y Financiero, se establece que los miembros de los Consejos de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. y su Representante Legal (Gerente General) serán considerados Administradores. De igual manera como lo estipula el mismo artículo, lo serán los miembros del Consejo de Vigilancia como corresponsables del desempeño de la Cooperativa, a quienes el código orgánico monetario y financiero los sujeta a las mismas responsabilidades y sanciones que establece para el Consejo de Administración.

**CONTRAPARTE:** se refiere a los socios, los empleados, los proveedores, los corresponsales y el mercado, y de las transacciones que éstos realizan. Dentro del grupo de socios se establece también que se tratará de los miembros de la Asamblea General de Representantes, los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, y al Representante Legal.

**DILIGENCIA:** Trámite o gestión, generalmente administrativa, que se tiene que realizar para resolver un asunto. La diligencia es medida en la celeridad, prontitud, rapidez, cuidado, esmero y atención con la que se brinda la solución.

**INTEGRANTES, INVOLUCRADOS O PARTES ACTUANTES:** se referirá a los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control.

**CONFLICTOS DE INTERÉS:** Para los efectos de este Código, se entiende por conflicto de intereses, toda situación o evento en que un integrante, cualquiera que sea su nivel, o cualquier persona de su grupo familiar; cónyuge, conviviente permanente o los parientes de uno u otro, dentro del cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o cualquier integrante; en el que cualquiera de ellos tengan participación directa o indirecta, tengan un interés personal, directo o indirecto, o se encuentren o puedan llegar a encontrarse en concurrencia u oposición con el interés de la Cooperativa y que interfiera o pueda interferir con los deberes que le competen a los integrantes, o que lo lleven o puedan llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y leal cumplimiento de sus funciones y/o responsabilidades en la Cooperativa.

**CUESTIONES ADMINISTRATIVAS:** se refiere a toda situación que se genere en donde se involucre al personal de la Cooperativa, como sus administradores, trabajadores y empleados.

**MALAS PRÁCTICAS:** Al interior de la Cooperativa, se refiere a toda acción que sea ejecutada por un empleado, socio o cliente, administrador, directivo o representante, mediante el mal uso o abuso de sus funciones o actuando en contra de los procedimientos y normativa, sea intencional o no, y que ocasionen perjuicio a persona(s) o representen un riesgo legal, reputacional, económico, operativo o abuso de confianza para la Cooperativa.

**PRODUCTOS Y SERVICIOS:** aquellos que ofrece la Cooperativa dentro de su objeto social.

**RECURSOS:** instalaciones físicas, software, equipos, vehículos, y valores económicos, necesarios para realizar las actividades de la Cooperativa

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

#### ANEXO 1

**ESTE ANEXO DEBE SER FIRMADO DE MANERA OBLIGATORIA POR TODOS LOS EMPLEADOS, EL REPRESENTANTE LEGAL Y MIEMBROS DE LOS CONSEJOS DE ADMINISTRACIÓN Y VIGILANCIA Y LOS REPRESENTANTES DE LA ASAMBLEA GENERAL, DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO COCA LTDA.**

#### **Compromiso de Conducta, reserva y confidencialidad**

Yo, \_\_\_\_\_, con  
C.C. \_\_\_\_\_, en mi cargo de \_\_\_\_\_ de esta Cooperativa, me comprometo a leer detenidamente el Código de Ética y comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda. y a cumplir estrictamente todo lo estipulado en este documento y en todos los reglamentos, normas y procedimientos internos.

**Me comprometo** a guardar estricta reserva y confidencialidad sobre cualquier información propia o de terceros como socios, empleados, directivos, representante legal, u otros que a razón de mis funciones llegare a conocer, así como mi obligación de precautelar la información y la normativa interna que la Cooperativa ha creado para el normal desarrollo de sus actividades.

**Autorizo** a que mi información personal de carácter financiero pueda ser revisada por los estamentos de control de la Cooperativa, a los cuales me he sometido desde la firma de mi contrato de trabajo y/o haber aceptado el cargo de Representante Legal, Directivo o Representante de la Asamblea, y en caso de ser requerido por autoridad competente, la Cooperativa podrá entregar la misma en el momento que se la requiera.

**Acepto** que he recibido el código de ética y comportamiento, he sido informado sobre el cumplimiento del mismo, conozco y me someto a la responsabilidad y cumplimiento de las normativas internas y del cargo que desempeño en esta institución, que he firmado el presente documento sin presión de ninguna índole, pues como empleado y trabajador de esta institución formará parte integral de mi contrato de trabajo, y como directivo y representante legal será considerado como documento rector de la relación que mantengo con la misma. La violación de cualquiera de las disposiciones aquí contenidas constituye falta grave y podrá ser sancionado según corresponda de conformidad con lo estipulado las normas internas y legales vigentes.

**Prohibida la reproducción de este documento sin autorización escrita de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Coca Ltda.**

**Nota:** La copia de este compromiso irá al file en el departamento de Talento Humano. El incumplimiento de cualquiera de las normas de este código, me hará acreedor a las sanciones establecidas.

Firmado en Fco. de Orellana, DD/MM/AÑO

FIRMA

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

## ANEXO 2

### FORMULARIO DE DENUNCIAS, RECLAMOS Y OTROS CONFLICTOS

Fecha:	Cooperativa:
<input type="checkbox"/> Denuncia <input type="checkbox"/> Reclamo <input type="checkbox"/> Otro conflicto <input type="checkbox"/> Especifique: _____	

#### I. INFORMACIÓN DEL DENUNCIANTE / DEL RECLAMANTE

Nombres y apellidos	Identificación:	Número de celular:	Correo electrónico:

#### II. IDENTIFICACIÓN DEL DENUNCIADO / DE QUIEN SE DIRIGE EL RECLAMO

Nombres y apellidos	Identificación:	Número de celular:	Correo electrónico:

Cargo:	Lugar del hecho (provincia - ciudad):	Dirección:

Nacionalidad:	Ciudad de nacimiento:	Fecha de nacimiento (dd/mm/año)	Estado civil (marque con una "x")

Sexo (marque con una "x")
Femenino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/>

#### III. NARRACIÓN DEL HECHO

#### IV. PETICIÓN CONCRETA

#### V. DOCUMENTOS Y PRUEBAS QUE ADJUNTA

**FIRMA**

 <p><b>COCA</b> COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO</p>	<p><b>CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO</b></p>	<b>Cooperativa de Ahorro y Crédito "COCA" Ltda.</b>
		<b>Código: GTH-007</b>
		<b>Fecha de aprobación: 20 de febrero de 2024</b>
		<b>Fecha de última actualización: 31 julio 2023</b>

**Disposición reformatoria y derogatoria:**

**Primera.** - Derógese el Código de Ética y Comportamiento de la Cooperativa Coca Ltda., aprobado en sesión extraordinaria por el Consejo de Administración el 31 de marzo del 2022, según acta No. 012.

**Segunda.** - La presente reforma al Código de ética y comportamiento, fue conocida y debatida por el Comité de Cumplimiento en dos sesiones ordinarias, y resuelto su envío al Consejo de Administración para su aprobación, mediante acta No 008 el día 20 de febrero del 2024.

**Tercera.** - La presente reforma al Código de ética y comportamiento, fue aprobada, en definitiva, por el Consejo de Administración mediante acta No 008 en la Sesión ordinaria realizada el día 20 de febrero del 2024.

LO CERTIFICO,



Sra. Silvia Vargas Valencia  
**SECRETARIA**