



COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO ABIERTA

**“INCA HUASI” R.L.**


CON LICENCIA DE FUNCIONAMIENTO ASFI/21/2020

*tu mejor socio!*

# CÓDIGO DE ÉTICA


Quillacollo, Febrero de 2022



	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 2 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

## Índice

<b>CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
ARTÍCULO 1º. (OBJETO).- .....	3
ARTÍCULO 2º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).- .....	3
ARTÍCULO 3º. (CONOCIMIENTO Y COMPROMISO).- .....	3
<b>CAPÍTULO II DE LOS VALORES .....</b>	<b>3</b>
ARTÍCULO 4º. (VALORES ETICOS FUNDAMENTALES).- .....	3
<b>CAPÍTULO III DE LOS PRINCIPIOS.....</b>	<b>4</b>
ARTÍCULO 5º. (PRINCIPIOS ÉTICOS).- .....	4
<b>CAPÍTULO IV CONDUCTA DE LOS CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) .....</b>	<b>6</b>
ARTÍCULO 6º. (CONDUCTAS QUE DEBEN OBEDECER LOS(AS) CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS)).- .....	6
ARTÍCULO 7º. (DEBERES DE LOS(AS) CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) PARA CON LA COOPERATIVA).- .....	7
ARTÍCULO 8º. (RELACIONES ENTRE CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) ENTRE SI Y DE CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) RECIPROCAMENTE).- .....	8
ARTÍCULO 9º. (DEBERES PARA CON LA COMUNIDAD).- .....	9
ARTÍCULO 10º. (RELACIONES DE LA COOPERATIVA CON LA COMPETENCIA).- .....	11
<b>CAPÍTULO V INSTANCIAS ENCARGADAS DEL TRATAMIENTO Y CONCILIACIÓN RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y SU PROCESO .....</b>	<b>11</b>
ARTÍCULO 11º. (REFERENTE A CONSEJEROS(AS)).- .....	11
ARTÍCULO 12º. (REFERENTE A FUNCIONARIOS(AS)).- .....	11
ARTÍCULO 13º. (PROCEDIMIENTO).- .....	11
<b>CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES.....</b>	<b>12</b>
ARTÍCULO 14º. (DE LA OBLIGATORIEDAD DE CONOCER EL CODIGO DE ÉTICA).- .....	12
ARTÍCULO 15º. (DE LAS MODIFICACIONES DEL CODIGO DE ÉTICA).- .....	12
ARTÍCULO 16º. (DE LA VIGENCIA DEL CODIGO DE ÉTICA).- .....	12
<b>CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS .....</b>	<b>12</b>
ARTICULO ÚNICO.- .....	12

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 3 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

## CAPÍTULO I OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### ARTÍCULO 1º. (OBJETO).-

El presente Código de Ética tiene por objeto establecer los valores, principios morales y profesionales y normas éticas de conducta, que la Cooperativa y sus miembros deben adoptar para generar una cultura organizativa ética y de transparencia, un clima de confianza y productividad, capaz de resolver controversias dentro de un marco de respeto a las leyes y a la responsabilidad social empresarial.

### ARTÍCULO 2º. (ÁMBITO DE APLICACIÓN).-

Las normas del presente Código se aplicarán a los consejeros(as) de los Consejos de Administración y Vigilancia, funcionarios(as), socios, clientes y otros miembros de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta "Inca Huasi" R.L., con el objeto de crear un ambiente laboral propicio al desarrollo personal y organizacional y una cultura ética que favorezca y fortalezca las relaciones al interior y exterior de la Cooperativa.

### ARTÍCULO 3º. (CONOCIMIENTO Y COMPROMISO).-

A partir del conocimiento de las normas y prácticas éticas planteadas en el presente Código los consejeros(as) de ambos Consejos y funcionarios(as) en general, se comprometen a su aplicabilidad como parte de su forma de actuar personal y profesional en toda actividad encomendada por la Cooperativa.

Se suscribirá un compromiso del cumplimiento del Código de Ética que formará parte de los contratos de trabajo de los funcionarios(as) y de los actos de designación de los miembros de los Consejos de Administración y de Vigilancia; consecuentemente nadie podrá alegar desconocimiento alguno.


## CAPÍTULO II DE LOS VALORES

### ARTÍCULO 4º. (VALORES ÉTICOS FUNDAMENTALES).-

Por valor ético se entiende una cualidad de conducta humana correcta y buena esperada y apreciada por la comunidad, es decir los valores éticos son un conjunto de normas establecidos en la mente humana, que es la guía que nos ayuda a actuar de manera responsable frente a las diversas situaciones.

Los(as) Consejeros(as) y Funcionarios(as) de la Cooperativa, deben desarrollar su actividad siguiendo los valores detallados a continuación:

- a) **Respeto:** Proceder con respeto, brindando a las personas un trato digno, empático, tolerante y considerado, aceptando las diferencias y valorando la diversidad étnica y pluricultural.

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 4 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- b) **Responsabilidad:** Ser capaz de adquirir derechos, contraer obligaciones y asumir responsabilidades de manera directa por los efectos de sus propios actos y decisiones. También implica rendir cuentas de manera oportuna, por el uso de los medios y los resultados logrados; incluyendo los de impacto social y ambiental.
- c) **Honestidad:** Actuar con rectitud, demostrando honradez y de manera transparente, salvaguardando la imagen de la Cooperativa; manteniendo conformidad con la verdad, más allá de las consecuencias, buscando ser congruentes entre lo que se dice y lo que se hace.
- d) **Equidad y Justicia:** Dar a cada quien lo que le corresponde siendo ecuánimes, imparciales, objetivos y equitativos en las acciones y decisiones.
- e) **Compromiso y Lealtad:** Poner a disposición de la Cooperativa la capacidad profesional para alcanzar los objetivos y metas de la entidad, siendo consecuentes con los compromisos asumidos e identificados con la Misión y Visión de la Cooperativa; administrando los recursos confiados con eficiencia y sin desviarlos a actividades de beneficio personal o ajenas a la Cooperativa.
- f) **Transparencia:** comunicar y cumplir con la entrega de información veraz y oportuna, actuando con claridad sin esconder ni cambiar información que desvirtúe la realidad y la verdad.


### CAPÍTULO III DE LOS PRINCIPIOS

#### ARTÍCULO 5º. (PRINCIPIOS ÉTICOS).-

Por principio ético se entiende la manera de pensar, de ser y de proceder, de acuerdo con las exigencias de los valores éticos.


Los(as) Consejeros(as) y Funcionarios(as) de la Cooperativa, deben desarrollar su actividad siguiendo los principios detallados a continuación:

- a) **El Respeto** se practica en la Cooperativa con todas las personas e implica considerar en todo momento sus derechos, brindando una atención de igual a igual, sin discriminación alguna, de acuerdo a los siguientes principios.
  - **Trato sin discriminación:** Tratar a todas las personas, con respeto, equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión política. Esto se extiende tanto al trato entre consejeros(as) y funcionarios(as), socios(as), clientes(as), grupos de interés y comunidad en general.
  - **Brindar un trato cordial y respetuoso a las personas:** Brindar un trato cortés, digno, cordial y atento a los(as) socios(as), clientes(as), usuarios(as), compañeros(as) y comunidad en general, respetando todos sus derechos, opiniones, e imagen personal, sin denigrar su nombre y dignidad de las personas.
- b) **La Responsabilidad** se practica en la Cooperativa cumpliendo las obligaciones asumidas de acuerdo al cargo y profesión, respondiendo a los requerimientos legítimos de la

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 5 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

Cooperativa, compañeros(as) de trabajo, socios(as), clientes(as) y demás grupos de interés de acuerdo a los siguientes principios:

- **Cumplimiento con la normativa y el trabajo:** Los(as) consejeros(as) y funcionarios(as) son responsables en el cumplimiento de la ley, las políticas y las normas internas siendo responsables con las labores en su puesto de trabajo, los bienes y recursos proporcionados según los planes trazados por la Cooperativa.
  - **Cuidado del medio ambiente:** Es responsabilidad de consejeros(as) y funcionarios(as) de la Cooperativa, el cuidar el medio ambiente haciendo un uso adecuado de los recursos (energía eléctrica, agua potable, provisión de sistemas, material de escritorio y otros).
- c) La Honestidad** se practica en la Cooperativa alineando las decisiones y acciones con la práctica de la verdad, desechando todo provecho o ventaja personal o de terceros. Tampoco aceptar prestación o compensación alguna por parte de terceros que le pueda llevar a incurrir en falta a sus deberes y obligaciones, basándose en los siguientes principios:
- **Honradez y rectitud en el trabajo:** Los(as) consejeros(as), y funcionarios(as) de la Cooperativa están sujetos a cumplir los compromiso de trabajo y/o actividades del buen gobierno corporativo, con honradez y rectitud, sin engaño y sin defraudar o apropiarse de lo que no corresponde, y siendo congruente entre lo que se dice y lo que se hace.
  - **Integridad personal:** Rechazar firmemente cualquier intento de influencia negativa o soborno que pretenda ejercitarse sobre las acciones personales, que mellen la imagen y dignidad del funcionario(a) de la Cooperativa.
- d) La Equidad y Justicia** se practica en la Cooperativa, aplicando correctamente las leyes y la legislación vigente específica del sector financiero y la normativa interna, siendo ecuanimes, imparciales y equitativos en las acciones y decisiones, de acuerdo a los siguientes principios:
- **Accionar equitativo con justicia:** Ser equitativos con las legítimas demandas y expectativas, de los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, dentro el marco de las leyes, normas y disposiciones en vigencia, sin incurrir en desmedro de los derechos e intereses de la Cooperativa.
  - **Conciliación de conflictos:** La posición y actuación de la Cooperativa ante situaciones de conflicto es de conciliación y búsqueda de soluciones, mediante la consulta y el diálogo, respetando los derechos de los(as) interesados(as).
- e) El Compromiso y la Lealtad** se practican en la Cooperativa a través de la disposición de la capacidad profesional para alcanzar los objetivos y metas de la entidad; así como satisfacer las expectativas y requerimientos de los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, rechazando firmemente, cualquier intento de influencia ejercida para tomar ventajas mediante el incumplimiento de las políticas y procesos establecidos, de acuerdo a los siguientes principios:


	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 6 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- **Capacidad profesional y proactividad:** Se debe aplicar al cien por ciento los conocimientos técnicos y profesionales con proactividad y predisposición positiva al cambio, en la formulación de ideas, elaboración de planes de trabajos y planteamiento de soluciones de manera individual o equipos de trabajo, para la consecución de los objetivos planteados por la Cooperativa.
  - **Manejo leal y prudente de la información:** Ser consecuentes y leales en el manejo de la información confidencial, manteniendo en reserva la información generada y suministrada por la Cooperativa, siendo prudentes en la difusión de información a los medios de comunicación social o terceros en general.
  - **No tener Conflictos de interés:** Los(as) consejeros(as), ejecutivos(as) y funcionarios(as) de la Cooperativa no deben tener conflicto de interés con la Cooperativa. Entendiéndose por conflicto de interés toda situación o evento en los que intereses personales directos o indirectos, se encuentren en oposición con los de la Cooperativa, interfieran con los deberes que le competen a ella, o los lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al correcto y real cumplimiento de sus responsabilidades; es decir, las actividades comerciales y/o profesionales, no sean propias del giro de la Cooperativa.
  - **Compromiso con la comunidad:** La Cooperativa trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas enmarcadas en la responsabilidad social.
- f) La Transparencia** se practica en la Cooperativa mostrando su accionar de manera completa, clara, veraz y oportuna sobre su situación financiera, sin ocultar ni cambiar la información que desvirtúe la realidad y la verdad, precautelando la reputación y posición de la Cooperativa, de acuerdo a los siguientes principios:
- **Información veraz y accesible:** La difusión de la información por los canales formalmente establecidos, debe llegar a las partes interesadas de manera veraz y en igualdad de condiciones para el ejercicio de sus derechos, promoviendo la disciplina y transparencia, resguardando el acceso a los documentos e informes que deben ser protegidos por la Cooperativa.
  - **Derechos de Autor:** Aprovechar la información pública y el conocimiento científico en beneficio de la Cooperativa, reconociendo el derecho de autor y citando en cuanto sea necesario la fuente de donde proviene, o comunicando cuando no es producción de la Cooperativa.

#### CAPÍTULO IV CONDUCTA DE LOS CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS)

##### ARTÍCULO 6º. (CONDUCTAS QUE DEBEN OBEDECER LOS(AS) CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS)).-

Además de fortalecer la conciencia propia y los propósitos personales, las conductas se expresan principalmente en el relacionamiento con las diferentes áreas organizacionales y niveles jerárquicos,

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 7 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

por esto es importante resaltar las más frecuentes y principales relaciones, que sin ser exhaustivos, se destacan a continuación:


- a) Relacionamiento con la Cooperativa como persona jurídica.
- b) Relaciones entre consejeros(as) y funcionarios(as) entre si y de consejeros(as) y funcionarios(as) en forma recíproca.
- c) Relación con los(as) socios(as), clientes(as) y la comunidad que en general están interesados en el buen desenvolvimiento de la Cooperativa.
- d) Relaciones de la Cooperativa con la competencia.

**ARTÍCULO 7º. (DEBERES DE LOS(AS) CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) PARA CON LA COOPERATIVA).-**

La Cooperativa es una persona jurídica, que tiene derechos y obligaciones que cumplir, que merece respeto y apoyo en sus objetivos básicos para crecer y generar rentabilidad. Por lo que es deber de los(as) consejeros(as), gerente(a) general y funcionarios(as) en general contribuir a su progreso y desarrollo institucional y cooperar con los medios a su alcance, a la promoción, protección de la imagen y reputación de la Cooperativa por medio de las siguientes conductas:

- a) Apuntalar en todo momento el cumplimiento de la Misión, Visión y objetivos de la Cooperativa, cumpliendo con disciplina sus normas y demostrando el amor por el trabajo.
- b) Ejercer con eficiencia e idoneidad las labores y funciones asumidas en la Cooperativa; cumpliendo como hábito diario de conducta la puntualidad en las actividades y compromisos que se asume.
- c) Proyectar y cuidar la imagen de la Cooperativa en sus actividades internas y/o externas.
- d) Identificarse con los objetivos de la Cooperativa dando el máximo esfuerzo individual y como equipo, sin importar el rango jerárquico o función.
- e) Evitar cualquier conflicto de intereses rechazando cualquier relación o situación en cuyo contexto los intereses personales, laborales, económicos, financieros o de cualquier otra índole entren en conflicto con el cumplimiento de los deberes y funciones inherentes al cargo confiado por la Cooperativa.
- f) Respetar los derechos de autor de la Cooperativa, respecto a tecnologías, documentos e ideas generadas en el cumplimiento de funciones, no utilizarlos para fines particulares, ni transmitirlos a terceros, excepto si es para dar buen ejemplo y con la debida autorización.
- g) Mantener la confidencialidad de la información de la Cooperativa, de sus socios(as) y clientes(as), actuando con el adecuado discernimiento y transparencia.
- h) Cuidar el ambiente de trabajo, en términos de las interrelaciones entre funcionarios(as), el orden y limpieza; el mantenimiento y buen uso de los bienes y activos confiados.



	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 8 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- i) Cuidar la legalidad y transparencia de los procesos de contratación y selección de personal, de proveedores(as) de bienes y servicios; de financiadores y otros, precautelando el interés de la Cooperativa.
- j) Denunciar a la instancia correspondiente cuando se tenga conocimiento de actitudes o hechos considerados indebidos cometidos por consejeros(as) y/o funcionarios(as) que afecten a los intereses de la Cooperativa.


Están prohibidas y se considerarán como faltas las siguientes conductas:

- a) Participar en todos aquellos actos en los que pudieran presentarse conflictos por tratarse de casos en contra de los intereses de la Cooperativa.
- b) Realizar actividades particulares o ajenas a sus funciones durante la jornada laboral.
- c) Dañar la documentación y/o los bienes que afecte negativamente los resultados de la Cooperativa.
- d) Involucrarse en comportamientos que conduzcan a una falta contra la moral y/o la ética que denigren su persona, sea consejero(a), gerente(a) o funcionario(a) de la Cooperativa.
- e) Faltar a la verdad y/o distorsionar los comunicados afectando las disposiciones del área de trabajo.
- f) Divulgar el contenido reservado de disposiciones y actividades del área de trabajo.
- g) Incumplir observaciones, instrucciones y/o recomendaciones relativas a la función del cargo; retirando documentación, equipos y/o cualquier tipo de material institucional sin la autorización correspondiente.
- h) Utilizar en beneficio personal, la información confidencial, equipos y/o materiales de la Cooperativa.
- i) Comprometerse, interesarse o dedicarse a actividades o negocios correspondientes al giro de la Cooperativa para competir entre intereses personales y los de la Entidad.
- j) Divulgar información por cualquier medio público o privado, sobre los procedimientos, tecnología y otros utilizados por la Cooperativa para la otorgación de créditos, así como cualquier información sobre los(as) clientes(as), sus créditos o sus calidades o calificaciones.

**ARTÍCULO 8º. (RELACIONES ENTRE CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) ENTRE SI Y DE CONSEJEROS(AS) Y FUNCIONARIOS(AS) RECIPROCAMENTE).-**

El respeto recíproco y la mutua cortesía deben prevalecer siempre entre consejeros(as), entre funcionarios(as); y de consejeros(as) a funcionarios(as) y viceversa, por medio de las siguientes conductas:

- a) Ejercitar un trato de respeto libre de favoritismos, intimidaciones, hostilidad y ventajas o desventajas personales.
- b) Desarrollar un clima de confianza, de cooperación y de trabajo en equipo en la Cooperativa.

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 9 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- c) Respetar las diferencias y la dignidad de todas las personas, valorando las diferencias étnicas y pluriculturales.
- d) Ejercer un sentido de sana competencia profesional, priorizando los objetivos de la Cooperativa.
- e) Eliminar hábitos como el conformismo, la apatía laboral y la rivalidad, los que derivan en negligencia y/o actos de mala fe.


Están prohibidas y se considerarán como faltas las siguientes conductas:

- a) Los(as) consejeros(as) y funcionarios(as) de la Cooperativa, están prohibidos de realizar comentarios difamatorios y calumniosos en contra de ningún consejero(a) o funcionario(a).
- b) Tomar decisiones sin observar los derechos y obligaciones de los(as) funcionarios(as) y las disposiciones legales en vigencia.
- c) Abusar de la facultad de sus cargos en busca de beneficios personales y/o causar daño a consejeros(as) o funcionarios(as).
- d) Cualquier acción que sea considerada como acoso sexual, moral y/o laboral.
- e) Ejercitar represalias morales o materiales por discrepancias personales, políticas, religiosas o de otra índole.
- f) Faltar al respeto con palabras ofensivas, agresivas, insultos o participar en situaciones de escándalo, al interior de la Cooperativa, dentro el desarrollo de una actividad institucional y aún en eventos no relacionados pero en la comunidad donde la Cooperativa desarrolla sus actividades.
- g) Realizar acciones de proselitismo político partidario dentro las instalaciones de la Cooperativa.

#### **ARTÍCULO 9º. (DEBERES PARA CON LA COMUNIDAD).-**

La Cooperativa es parte de la comunidad y depende absolutamente de su relacionamiento con ella, sea a través de sus socios(as), proveedores(as), otras personas jurídicas con las que comparte el mercado y el propio medio ambiente; por estas razones debemos observar y efectuar las siguientes conductas éticas:


- a) Ejercer un comportamiento en orden con las políticas de responsabilidad social empresarial, equilibrando el desarrollo económico, social y del medio ambiente.
- b) Tratar a todas las personas con equidad y sin ningún tipo de discriminación que haga distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, sexo, religión, origen social u opinión político. Extendiéndose tanto al trato con personas dentro la Cooperativa, así como con usuarios(as) y comunidad en general.
- c) Otorgar un trato respetuoso, cortés y sin discriminación alguna a todas las personas con las que se relaciona la Cooperativa.

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 10 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- d) Es obligación de todo(a) consejero(a) y funcionario(a) orientar a los(as) socios(as), clientes(as) y otras personas sobre los procedimientos de la canalización de créditos y otros servicios; sin embargo, por respeto a la comunidad y en resguardo de la imagen de la Cooperativa, deberá realizarse sobria y sanamente, sin exageraciones ni mentiras.
- e) Coadyuvar en la realización de programas de desarrollo de la Cooperativa para con la comunidad, brindando servicios de calidad para satisfacer oportunamente las necesidades y expectativas cambiantes de los(as) socios(as), clientes(as) y los grupos de interés.
- f) Ser transparentes ofreciendo a la comunidad información verdadera, precisa clara y completa acerca de los productos y servicios.
- g) Ser sensibles y solidarios con la realidad de nuestro entorno, identificándonos con los problemas y necesidades de la comunidad y la preservación del medio ambiente.
- h) Respetar el medio ambiente minimizando en lo posible la generación de residuos, racionalizando el uso de agua, papel y recursos energéticos.
- i) Contratar a proveedores(as) que adopten conductas adecuadas, donde no exista explotación infantil o condiciones de esclavitud.
- j) Brindar iguales oportunidades a todo(a) proveedor(a), independientemente de su tamaño, priorizando la producción nacional.
- k) Colaborar activamente en la lucha contra la legitimación de ganancias ilícitas, realizando las acciones determinadas por la Unidad de Investigaciones Financieras (UIF) y denunciar todo hecho que está en contra de las disposiciones de Ley y normativas vigentes.
- l) Crear y entregar productos y servicios, justos y dignos, con la mayor calidad, oportunidad a los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general.
- m) Las ofertas publicitarias, así como las campañas publicitarias a los(as) socios(as), clientes(as) y comunidad en general, sea formal o informal, debe estar basada en la otorgación de información clara, sencilla y veraz.

Están prohibidas y se considerarán como faltas que contravengan las siguientes conductas:

- a) Prestar atención negligente o descortés a los(as) socios(as), clientes(as) y otras personas públicas o privadas que se relacionen con la Cooperativa.
- b) Cometer demoras y otras faltas a procedimientos, sin reportar oportunamente y brindar las correspondientes excusas.
- c) Formular comentarios o declaraciones respecto a los(as) competidores(as) de manera engañosa o denigrante.
- d) Generar falsas expectativas respecto a los productos y servicios, con el afán de “cumplir por cumplir” las metas.
- e) Negarse a escuchar las críticas respecto a la calidad de nuestros servicios, sin rescatar a detalle los aspectos observados, evitando que se tomen medidas para controlar o mitigar sus efectos.

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 11 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

- f) Inducir la conducta y moral de pago de los(as) prestatarios(as) en contra de los intereses de la Cooperativa.
- g) Omitir o desviar el procedimiento para el planteamiento de reclamos, consultas y sugerencias a canales que no son formales con el fin de eludir responsabilidades.

#### **ARTÍCULO 10º. (RELACIONES DE LA COOPERATIVA CON LA COMPETENCIA).-**

Se tiene la firme convicción que la leal competencia es un elemento indispensable para la salud del mercado, sus consejeros(as) y funcionarios(as) deben observar las siguientes conductas:

- a) Evitar acciones deshonestas en contra de los(as) competidores(as), aplicando una competencia de libre mercado basada en el respeto mutuo de los actores.
- b) Aplicar estrategias comerciales que nacen del análisis de la información pública de los mercados y no una consecuencia de la obtención de información confidencial de los(as) competidores(as) por medios ilícitos.
- c) Propender a superar a la competencia en forma honesta, buscando mejorar la posición de mercado a través de un desempeño superior, con prácticas comerciales éticas y legales.
- d) No utilizar la demostración de defectos o deficiencias de productos o servicios de la competencia para promover productos de la Cooperativa.

### **CAPÍTULO V INSTANCIAS ENCARGADAS DEL TRATAMIENTO Y CONCILIACIÓN RELACIONADAS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y SU PROCESO**

#### **ARTÍCULO 11º. (REFERENTE A CONSEJEROS(AS)).-**


La instancia encargada de tratar y conciliar controversias relacionadas con el Código de Ética que estén relacionados a consejeros(as) es el Tribunal de Honor.

#### **ARTÍCULO 12º. (REFERENTE A FUNCIONARIOS(AS)).-**

La instancia encargada de tratar y conciliar controversias relacionadas con el Código de Ética que estén relacionados con funcionarios es el Tribunal Sumariante.

#### **ARTÍCULO 13º. (PROCEDIMIENTO).-**

El procedimiento para el tratamiento de las denuncias relacionadas a consejeros(as) se encuentra establecido en el Reglamento Interno de Gobierno Corporativo y el Reglamento del Tribunal de Honor; en el caso de funcionarios(as) en el Manual de Administración de Personal y/o Reglamento Interno.

	<b>NORMA DE LOS CONSEJOS</b>	Página 12 de 12	
Tipo: CÓDIGO	<b>CÓDIGO DE ÉTICA</b>	Código: CONS-7	Versión: 6.2

## CAPÍTULO VI DISPOSICIONES FINALES

### **ARTÍCULO 14º. (DE LA OBLIGATORIEDAD DE CONOCER EL CÓDIGO DE ÉTICA).-**

Las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética de la Cooperativa, son de cumplimiento obligatorio y su desconocimiento no eximirá de responsabilidades; aspecto que formará parte en los contratos de trabajo, y en los actos de designación de los miembros de los Consejos de Administración y Vigilancia, dotándoles a cada uno el presente código y la suscripción del documento respectivo.

### **ARTÍCULO 15º. (DE LAS MODIFICACIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA).-**

El presente código podrá ser modificado, a propuesta del Comité de Gobierno Corporativo y/o Consejos de Administración y Vigilancia, previa aprobación del Consejo de Administración, con la ratificación de la Asamblea General Ordinaria de Socios.

### **ARTÍCULO 16º. (DE LA VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA).-**

El presente código de ética entrará en vigencia, a partir de su aprobación por el Consejo de Administración, mediante resolución expresa; la misma que será sometida a su ratificación en la Asamblea General Ordinaria de Socios.

## CAPÍTULO VII DISPOSICIONES TRANSITORIAS

### **ARTICULO ÚNICO.-**

Con la conformación del Tribunal de Honor en la Asamblea Anual Ordinaria de Socios correspondiente a la Gestión 2019, el Tribunal de Honor ejercerá plenas facultades para resolver las controversias suscitadas en la aplicación del Código de Ética de la Cooperativa.