

ÍNDICE

CAPITULO I: DEL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN E INSTANCIAS RESPONSABLES.....	2
CAPITULO II: DE LAS DEFINICIONES	2
CAPITULO III: DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES	4
CAPITULO IV: DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA COOPERATIVA	5
CAPITULO V: DE LA TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN	5
CAPITULO VI: DEBERES Y PROHIBICIONES.....	6
CAPITULO VII: COMPROMISO INSTITUCIONAL	8
CAPITULO VIII: CUMPLIMIENTO NORMATIVO	8
CAPITULO IX: ETÍCA EN LA CAPTACIÓN DE R PERMITIRÁ LA CONTRATACIÓN DE PARIENTES DE DIRECTIVOS O TRABAJADORES HASTA EL CUARTO GRADO DE CONSANGUINIDAD Y SEGUNDO DE AFINIDAD EN CARGOS DONDE EXISTA UNA RELACIÓN JERÁRQUICA DIRECTA O EN ÁREAS QUE IMPLIQUEN FUNCIONES DE CONTROL CRUZADO; ESTÁ PROHIBIDO QUE LABOREN ECURSOS.....	9
CAPITULO X: DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS	9
CAPITULO XI: DEL SISTEMA DE DENUNCIAS.....	11
CAPITULO XII: DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS.....	12
CAPITULO XIII: DE LAS MEDIDAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN	13
CAPITULO XIV: USO ADECUADO DE BIENES E IMAGEN INSTITUCIONAL	14
CAPITULO XV: MANEJO DE LA INFORMACIÓN	15
CAPITULO XVI: DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE ...	16
CAPITULO XVII: DE LAS SANCIONES.....	16
CAPITULO XVIII: DISPOSICIONES GENERALES Y APROBACIÓN	16



CAPITULO I: DEL OBJETO, ÁMBITO DE APLICACIÓN E INSTANCIAS RESPONSABLES

Artículo 1. Objeto. - El presente Código tiene por objeto establecer normas para la convivencia de los integrantes de la Cooperativa, promoviendo estándares de valores y conducta ética, con el fin de concienciar, incentivar y mantener el principio cooperativista enmarcado en los valores éticos, morales y de transparencia de quienes forman parte de la Institución.

Artículo 2. Ámbito. - El presente Código es de observancia obligatoria para los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, proveedores, socios y clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda., “Cooperco”.

Artículo 3. Cumplimiento de normas éticas. - El Consejo promoverá el cumplimiento de las normas éticas y de conductas contempladas en el presente documento. Para esto adoptará las resoluciones dentro de su ámbito de acción, que conlleven al cumplimiento del Código.

Artículo 4. Monitoreo del cumplimiento. - La Comisión de Resolución de Conflictos será el encargado monitorear el cumplimiento de las tareas determinadas en este Código, en cuanto a la determinación de conflictos de interés y manejo de denuncias, a fin de que administren el proceso investigativo y emitan un informe previo para ser analizado por los Consejos de acuerdo con su competencia. Podrá además acoger las denuncias del Comité de Cumplimiento.

CAPITULO II: DE LAS DEFINICIONES

Artículo 5. Definiciones. - Dentro del presente documento se utilizan las siguientes definiciones:

- a. **Acto de soborno:** Entrega, recepción o aceptación materializada de una ventaja indebida de cualquier valor, donativo, dádiva, promesa u otro bien de orden material, que puede ser de naturaleza financiera o no financiera, directamente o indirectamente, e independiente de su ubicación; en violación de la ley aplicable y como incentivo o recompensa para que una persona actúe o deje de actuar, agilite, retarde o condicione cuestiones relativas con las actividades, tareas y/o responsabilidades que forman parte de sus obligaciones con la Cooperativa.
- b. **Canales de comunicación:** Son los medios por los cuales la Cooperativa recibe las consultas, quejas y denuncias respecto a actos o posibles actos de sobornos. Éstos pueden ser: correo electrónico, página web, buzón de denuncias o aplicativo diseñado para el efecto.
- c. **Código de Ética y Comportamiento:** Es la declaración interna de la entidad que contiene reglas de conducta basados en la moral y en la ética.
- d. **Confidencialidad:** Es la propiedad de la información, por la que se garantiza que este accesible únicamente al personal autorizado a acceder a dicha información.
- e. **Conflicto de Intereses:** Surge cuando una persona, como socio, directivo o trabajador de la Cooperativa, es influenciado por consideraciones personales (e incluso institucionales) al realizar su posición. Una persona incurre en un conflicto de intereses cuando, en vez de cumplir con su obligación de conformidad con sus funciones, actúa en beneficio propio o de un tercero, ello implica ser desleal y significa no honrar el compromiso para con la Cooperativa, lo cual conlleva que su comportamiento no deviene en un recto y probado actuar, bajo estas consideraciones, un socio, directivo o trabajador no debe actuar en su capacidad oficial en ningún asunto en el cual éste

tenga un interés, debiendo por tanto dar a conocer el conflicto de interés, excusarse o acatar la disposición para administrar el conflicto.

- f. **Corrupción:** Es el proceso de quebrar deliberadamente el orden del sistema, tanto ético como funcionalmente, para beneficio personal o de terceros involucrados.
- g. **Denuncia:** Es dar parte de manera formal a la instancia que puede establecer una acción correctiva, de que algo que está aconteciendo es incorrecto, inmoral o ilegal. Puede denunciarse una situación anómala o una presunción para que sea investigada, pudiendo llevarse a otras instancias de sanción según sea el caso.
- h. **Disciplina:** Es una cualidad de la persona para ceñirse, respetar y cumplir leyes, normas y reglas dentro en su actuar.
- i. **Ética:** Es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio racional de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y el buen vivir. La ética, estudia la moral y determina cómo deben actuar los miembros de una sociedad. Por lo tanto, se la define como la ciencia del comportamiento moral.
- j. **Honradez:** Es una cualidad humana que consiste en actuar de acuerdo como se siente (coherencia). Se refiere a la cualidad con la que se designa a aquella persona que se muestra, tanto en su obrar como en su manera de pensar, como justa, recta e íntegra.
- k. **Imparcialidad:** Significa estar libres de prejuicios, es decir, abstraerse de consideraciones subjetivas y centrarse en la objetividad de un asunto, al realizar un juicio.
- l. **Íntegra:** Hace referencia a una persona correcta, proba e intachable.
- m. **Lealtad:** Es una obligación de fidelidad y compromiso de los socios, trabajadores y directivos para con la Cooperativa.
- n. **Medio Ambiente:** Es un sistema formado por elementos naturales y artificiales que están interrelacionados y que son modificados por la acción humana. Se trata del entorno que condiciona la forma de vida de la sociedad y que incluye valores naturales, sociales y culturales que existen en un lugar y momento determinado.
- o. **Moral:** Es el conjunto de reglas o normas por las que se rige la conducta o el comportamiento de un ser humano en relación a la sociedad, a sí mismo, o a los que lo rodea.
- p. **Respeto:** Es la consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o algo, al que se reconoce el valor social o especial diferencia.
- q. **Responsabilidad:** Es un valor que está en la conciencia de la persona que estudia la Ética sobre la base de la moral. Una persona se caracteriza por su responsabilidad porque tiene la virtud no solo de tomar una serie de decisiones de manera consciente, sino también de asumir las consecuencias que tengan las citadas decisiones y de responder de las mismas ante quien corresponda en cada momento.
- r. **Responsabilidad social:** Es la contribución activa y voluntaria de la Cooperativa enfocada en servir a sus socios y clientes con productos útiles y en condiciones justas, procurando condiciones de trabajo dignas, manteniendo la ética empresarial, asegurando el ahorro de recursos al respetar el medio ambiente, mejorando al mismo tiempo las posibilidades y oportunidades de las comunidades donde se opera.
- s. **Sigilo Bancario:** Es la protección que las instituciones financieras deben otorgar a la información relativa a los depósitos y captaciones de cualquier naturaleza, que reciban de sus clientes o Socios, siendo esta información parte de la privacidad de los usuarios del sistema financiero.
- t. **Solidaridad:** Adhesión o apoyo incondicional a causas o intereses ajenos, especialmente en situaciones comprometidas o difíciles.
- u. **Transparencia:** Cuando las resoluciones tomadas por la administración de la Cooperativa, bases y fundamentos son claras y accesibles al personal y socios de la Cooperativa.
- v. **Veracidad:** Se usa para significar la coincidencia entre una afirmación y los hechos, o la realidad a la que dicha afirmación se refiere.

CAPITULO III: DE LOS PRINCIPIOS Y VALORES

Artículo 6. Valores Cooperativos. - Es el sistema económico, social, político y cultural, que ha permitido ascender el nivel de vida de millones de personas implementando en ellos valores y principios de solidaridad, equidad y justicia.

Los valores Cooperativos son los siguientes:

- a. Ayuda Mutua
- b. Responsabilidad
- c. Democracia
- d. Igualdad
- e. Equidad
- f. Solidaridad

Artículo 7. Valores Institucionales. - Los valores institucionales guían la conducta de sus Directivos, Trabajadores, Socios y demás grupo de interés y son los siguientes:

- a. Honestidad.
- b. Transparencia.
- c. Responsabilidad Social.
- d. Responsabilidad ambiental.
- e. Preocupación por los demás.

Artículo 8. Valores Éticos. - Los principios éticos orientan su actuación y toma de decisiones y serán los siguientes:

- a. **Responsabilidad:** Asumir las consecuencias de las decisiones y acciones propias, cumpliendo los deberes y compromisos institucionales con diligencia y oportunidad.
- b. **Respeto:** Reconocer la dignidad de todas las personas, promoviendo relaciones basadas en la consideración, cortesía y valoración de la diversidad.
- c. **Equidad:** Promover un trato justo e imparcial, evitando cualquier forma de discriminación y asegurando la igualdad de oportunidades.
- d. **Solidaridad:** Fomentar la ayuda mutua y la cooperación, orientando las acciones institucionales al bienestar común y al desarrollo social.
- e. **Compromiso institucional:** Actuar con lealtad hacia la institución, alineando la conducta personal con los objetivos, valores y normas internas.

Artículo 9. Principios Cooperativos. - Los principios cooperativos orientan el comportamiento y la toma de decisiones, serán los siguientes:

- a. Membrecía abierta y voluntaria.
- b. Control democrático de los miembros.
- c. Participación económica de los miembros.
- d. Autonomía e independencia.
- e. Educación, formación e información.
- f. Cooperación entre cooperativas.
- g. Compromiso por la comunidad.

Artículo 10. Principios Éticos. - Los principios éticos orientan la conducta de los miembros garantizando integridad, transparencia y respeto en todas sus actuaciones, y serán los siguientes:

- a. **Legalidad:** Todas las actuaciones deberán ajustarse estrictamente a la Constitución, leyes, normativa vigente y disposiciones emitidas por los órganos de control.
- b. **Integridad:** Desempeñar las funciones con rectitud moral, coherencia ética y conducta intachable, aun en ausencia de supervisión.
- c. **Imparcialidad:** Actuar de manera objetiva, sin favoritismos, perjuicios o conflictos de interés que influyan en la toma de decisiones.
- d. **Rendición de cuentas:** Responder de forma clara y oportuna todas las decisiones, uso de recursos y resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones.
- e. **Confidencialidad:** Proteger la información reservada y sensible, utilizándola únicamente para fines institucionales y conforme a la normativa aplicable.
- f. **Responsabilidad social:** Orientar la gestión institucional hacia el impacto positivo en la comunidad, el entorno y los grupos de interés.
- g. **Buen gobierno:** Promover prácticas de dirección y control basadas en la ética, la transparencia, la participación y la eficiencia institucional.

CAPITULO IV: DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA COOPERATIVA

Artículo 11. De la ética y la moral. - La Cooperativa requiere que los miembros, socios, directivos y trabajadores cumplan con las normas establecidas para el alcance de los objetivos y metas planteadas, actuando de acuerdo con las normas éticas y morales establecidas por la institución.

Artículo 12. Del cumplimiento normativo. - La Cooperativa ERCO Ltda., al ser regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS), cumple y basa su constitución, organización, administración, control y funcionamiento en la normativa legal que establece este órgano de control, busca que sus funcionarios y directivos desarrollen sus actividades de conformidad con las disposiciones por ésta emitida.

Artículo 13. De las decisiones. - La ética y moral de la Cooperativa está basada en la toma de decisiones democráticas por los órganos administrativos de la institución correspondientes, las mismas que serán apegadas a lo que establece el Órgano de Control, LOEPS y su Reglamento, el Estatuto Social, las Resoluciones de la Asamblea General de Representantes y sus Órganos directivos.

CAPITULO V: DE LA TRANSPARENCIA E INFORMACIÓN

Artículo 14. De la Transparencia. - La Cooperativa considera la transparencia como un factor de suma importancia y necesaria para su diario actuar, por lo que las resoluciones tomadas por la Administración, bases y fundamentos estarán claras y de libre acceso para los trabajadores y socios de la Institución de conformidad con sus funciones y responsabilidades.

Artículo 15. Del modelo de transparencia. - La Cooperativa de Ahorro y Crédito ERCO, maneja un modelo de transparencia en los siguientes sentidos:

- a. Contabilidad abierta a sus asociados, mediante la presentación de estados de situación general, estados de pérdidas y ganancias, índices financieros, información mensual, ranking, etc., mucha de esta información cargada en su página web;
- b. Presentación periódica de resultados en reuniones de la Administración como Asambleas de Representantes;
- c. Educación cooperativa a directivos, socios y funcionarios sobre administración en general, aspectos macroeconómicos y macrosociales que posibiliten discernir el rumbo de la Cooperativa y poder ser parte de un proyecto de sociedad; y,
- d. Controles preventivos, detectivos y correctivos mediante auditorías internas permanentes, auditorías externas anuales y calificación de riesgo.

Artículo 16. De la información no publicada. - La información requerida por personal externo, funcionarios, socios y directivos de la Cooperativa que no se encuentre publicada, podrá ser solicitada en cualquier momento mediante una solicitud escrita, siendo obligación de la Institución entregar lo solicitado, siempre considerando el criterio de sigilo bancario e Institucional.

CAPITULO VI: DEBERES Y PROHIBICIONES

Artículo 17. De la Administración. - La Administración de la Cooperativa está en la obligación moral y legal de cumplir y velar por el cumplimiento de las decisiones tomadas por los Directivos, sin que estas decisiones vayan en contra de lo que disponen los órganos de control y la Ley.

Artículo 18. Deberes. - Son deberes de los órganos de gobierno, dirección, control, gerente socios, trabajadores y demás involucrados según sus funciones, lo siguiente:

- a. Honestidad, integridad e independencia en las actividades diarias;
- b. Preservar los intereses de la Cooperativa y de sus socios;
- c. Las relaciones con los socios deben ser de largo plazo y manejadas en el marco de la más alta calidad del servicio y confianza, actuando siempre con profesionalismo;
- d. Garantizar la privacidad de la información de los socios de la Cooperativa, enmarcándose en las normas del sigilo bancario;
- e. Para el uso y cuidado de los bienes de la Cooperativa regirse a los lineamientos establecidos en el Manual de Gestión de Activos Fijos;
- f. Priorizar la realización de negocios relacionados con la captación de recursos económicos, asegurando el cumplimiento de los manuales previstos para el efecto;
- g. Cumplir con las disposiciones legales y normativas aplicables al sector financiero popular y solidario;
- h. Ejercer sus funciones con diligencia de buen administrador, priorizando siempre el interés de la Cooperativa sobre el personal;
- i. Desempeñar sus labores con honestidad, cumpliendo los horarios y procedimientos internos establecidos;
- j. Proporcionar información veraz y lícita para sus operaciones y cumplir con sus obligaciones financieras puntualmente;
- k. Actuar de forma profesional, capacitándose constantemente y aplicando el debido cuidado para evitar riesgos operativos o reputacionales;
- l. Los trabajadores o proveedores deben firmar un acuerdo de confidencialidad al inicio de su relación; y,
- m. Reportar cualquier fuga de información detectada de manera inmediata a su superior.

Artículo 19. Prohibiciones. - Son prohibiciones para los órganos de gobierno, dirección, control, gerente, socios, trabajadores y demás involucrados según sus funciones, lo siguiente:

- a. No divulgar a personas no autorizadas, información que se ha clasificado como confidencial o de uso exclusivo de la Institución;
- b. No crear ni propagar rumores perjudiciales para la Cooperativa o para cualquier entidad del sistema financiero;
- c. No aceptar regalos por parte de socios que busquen, directa o indirectamente, tratos preferenciales en el otorgamiento de créditos o mejores tasas de interés en los ahorros;
- d. No recibir préstamos personales de parte de los socios;
- e. No usar información privilegiada para obtener beneficios personales, sea directa o indirectamente;

- f. No usar la información crediticia, o de cualquier otro tipo, preparados en o por la Cooperativa, para revelarla a otra Institución o para beneficios personales, sea directa o indirectamente; o para ser entregada a medios de comunicación sin previa autorización de gerencia;
- g. No usar la base de datos de los socios para beneficio personal o de terceros;
- h. No cobrar honorarios o comisiones por trámites o por tratos preferenciales;
- i. No solicitar o recibir descuentos en la adquisición de bienes y servicios que vendan los socios;
- j. No hacer uso de la influencia que puedan tener los socios para beneficios directos o indirectos;
- k. No solicitar empleo, favores, ni aceptar regalos de socios, proveedores o terceros que puedan comprometer la objetividad de sus funciones;
- l. No encubrir a cualquier Directivo o funcionario que hubiese incumplido las disposiciones del presente documento;
- m. No revelar información a socios sobre prácticas de sus competidores;
- n. No utilizar el nombre de la Cooperativa para beneficios personales;
- o. Ante la duda que pudiese tener un funcionario al identificar una situación que represente un conflicto de intereses deberá abstenerse de tomar decisiones que involucren un riesgo para la Cooperativa y dar a conocer a su Jefe Inmediato o acatar lo dispuesto por la Cooperativa para este tipo de eventos;
- p. Respetar la cadena de mando y el orden jerárquico a la hora de generar información concerniente a la Institución, sus reglamentos y manuales, así como el desarrollo de las actividades directivas o laborales; no divulgar información no autorizada de los demás funcionarios de la Cooperativa; así como no levantar falsos rumores respecto de la honra de los compañeros de trabajo y no realizar actividades de dañen el ambiente laboral. El incumplimiento de estos preceptos constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Trabajo;
- q. No evaluar ni aprobar créditos de manera directa y personal a personas vinculadas: cónyuge o conviviente; parientes hasta el segundo grado de afinidad o cuarto grado de consanguinidad; compañías en las que posea acciones o participaciones; compañías de las cuales sea director, asesor, o tenga injerencia administrativa;
- r. No manejar de manera directa y personal relaciones de crédito con entidades de las cuales haya recibido ofertas formales de trabajo o asociación o participación en negocios específicos;
- s. Los funcionarios que tengan relación directa o indirecta con la evaluación de socios, aprobación, instrumentación, desembolso, cobranza y administración de créditos; de captación de recursos financieros en sus diferentes modalidades, se responsabilizan de cumplir estrictamente el presente código moral. El incumplimiento constituirá falta grave frente a la reglamentación de la Cooperativa y se aplicarán las sanciones pertinentes descritas en el **Reglamento Interno de Trabajo** y el Código de Trabajo;
- t. Prohibido utilizar el cargo para presionar la aprobación de créditos o condiciones preferenciales para sí mismos o allegados;
- u. No realizar actividades que compitan directamente con el objeto social de la Cooperativa mientras ejerzan su cargo;
- v. Prohibido usar los bienes, fondos o herramientas tecnológicas de la Cooperativa para fines particulares o ilícitos;
- w. No se permitirá conductas que vulnere la dignidad de las personas por razones de etnia, género, religión o jerarquía; y,
- x. Prohibido alterar, modificar o falsificar cualquier tipo de documento en beneficio propio o para ocultar acciones penales.

CAPITULO VII: COMPROMISO INSTITUCIONAL

Artículo 20. Compromiso de la Cooperativa. - La Cooperativa se compromete a ser un agente de cambio social, asegurando el respeto irrestricto a los derechos fundamentales de sus socios y trabajadores. Nuestra gestión no solo busca el equilibrio económico, sino la generación de valor social a través de la transparencia, la inclusión y la protección del entorno donde operamos.

Artículo 21. Compromiso con la Sociedad. - La Cooperativa se compromete con la sociedad a:

- a. Promover el acceso a servicios financieros fomentando la equidad económica;
- b. Mantener programas de capacitación para socios en temas de finanzas responsables y principios cooperativos;
- c. Apoyar en el compromiso ecológico establecido en la visión institucional; y,
- d. Publicar de manera clara y comprensible los resultados financieros y de buen gobierno, garantizando que la sociedad confíe en la solidez de la Cooperativa.

Artículo 22. Compromiso con los Socios. - La Cooperativa se compromete con los socios a:

- a. Diseñar canales democráticos para que el socio ejerza su derecho a voz y voto, afirmando el control social de la Cooperativa;
- b. Prohibir cualquier tipo de discriminación por razones de etnia, género, edad, religión o tendencia política en la prestación de servicios;
- c. Actuar bajo el principio de prudencia financiera para salvaguardar los ahorros y aportaciones de los socios; y,
- d. Asegurar un buen servicio y trato a los socios que genere confianza y satisfaga sus expectativas.

Artículo 23. Compromiso con los Trabajadores y Directivos: La Cooperativa se compromete con los trabajadores y directivos a:

- a. Promover espacios de respeto y bienestar psicológico para prevenir el acoso laboral;
- b. Fomentar el crecimiento de los trabajadores mediante planes de carrera basados en el mérito y la capacitación continua; y,
- c. Respetar los tiempos de descanso y desconexión, entendiendo que el trabajador es un ser humano integral.

CAPITULO VIII: CUMPLIMIENTO NORMATIVO

Artículo 24. Del cumplimiento de normativa. - Los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, trabajadores, socios, clientes, proveedores deberán cumplir la normativa externa e interna dentro del ámbito de sus competencias:

- a. Cumplir con lo dispuesto en la Constitución, Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de Economía Popular y Solidaria y su Reglamento, la Codificación de Resoluciones de la Junta de Política y Regulación Financiera y Monetaria, y de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, y demás normativa interna y externa que aplique la Cooperativa;
- b. Cumplir con el Estatuto Social, Reglamento Interno, Reglamento de Elecciones, Código de Ética, Reglamento de Buen Gobierno, Reglamento Interno de Trabajo; Reglamento de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, Comisión Especial

- de Educación, y demás reglamentos que regulan el funcionamiento de comités y comisiones; y,
- c. Demás normativa establecida por el organismo de control.

CAPITULO IX: ÉTICA EN LA CAPTACIÓN DE RECURSOS

Artículo 25. De la Ética en la captación. - La Cooperativa asegura que la captación de recursos se realiza bajo principios de transparencia, está prohibido el uso de publicidad engañosa. El personal involucrado en la captación de recursos deberá velar por el cumplimiento de las normativas de prevención de lavado de activos, anteponiendo la integridad de la Cooperativa ante cualquier meta de crecimiento financiero. La Cooperativa considera los siguientes lineamientos:

- a. La comunicación comercial sobre tasas de interés, plazos y beneficios debe ser clara.
- b. Se debe informar explícitamente al socio sobre las condiciones de los depósitos, incluyendo penalidades si las hubiera;
- c. Prohibición de ofrecer tasas de interés que no estén alineadas con la realidad financiera de la Cooperativa o que superen los techos establecidos por el ente regulador, de ser el caso;
- d. El compromiso ético de solicitar al ahorrante que justifique de que el origen de los recursos captados provenga de actividades lícitas. No se deben aceptar recursos de dudosa procedencia en ninguna circunstancia, priorizando la seguridad de la Cooperativa sobre el volumen de captación;
- e. Aplicación estricta de la política "Conozca a su Cliente/Socio" al momento de la apertura de cuentas o inversiones, solicitar la documentación necesaria de forma respetuosa pero firme;
- f. Prohibición de otorgar beneficios personales a directivos o trabajadores; y,
- g. Garantizar que los montos y movimientos de las captaciones de cada socio sean tratados con absoluta reserva.

CAPITULO X: DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 26. Conflicto de interés.- Se define como conflicto de interés aquellas situaciones en las que se puede presumir que el juicio de una persona que participa en los órganos de gobierno, dirección, control, gerente trabajador, y otros actores vinculados, en lo relacionado al interés primario del cumplimiento de los objetivos institucionales, pudiera estar influenciado por un interés secundario, de tipo económico o personal; lo cual crea la posibilidad de que las acciones u omisiones sean en beneficio propio o de un tercero.

Artículo 27. De las relaciones de parentesco y contratación: Es obligación de los miembros de los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, trabajadores, auditoría interna o externa, comuniquen a la Cooperativa sobre las relaciones de parentesco o accionario que mantengan entre ellos, con personal de la Cooperativa, proveedores, socios y otros grupos de interés que tengan o pudieran tener relación con la Cooperativa, especialmente en los procesos de contratación y elección u otras decisiones dentro de su ámbito de acción.

Artículo 28. Lineamientos para prevenir conflicto de interés: Para evitar la materialización de conflictos de interés, a más de las detalladas en este Código, la Cooperativa establece los siguientes lineamientos:

- a. Se prohíbe solicitar o aceptar de socios, clientes o proveedores: dinero, dádivas, viajes, favores o cualquier tipo de beneficio que pueda comprometer la imparcialidad en la ejecución de sus funciones;
- b. Ningún trabajador o directivo podrá realizar actividades profesionales externas que compitan directamente con los servicios de la Cooperativa o que afecten el horario y desempeño de sus responsabilidades institucionales;
- c. Queda prohibido el nepotismo. No se permitirá la contratación de parientes de directivos o trabajadores hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad en cargos donde exista una relación jerárquica directa o en áreas que impliquen funciones de control cruzado; está prohibido que laboren en la Cooperativa los dos miembros de una relación conyugal ya sea bajo una relación matrimonial o de convivencia, de presentarse esta situación, los relacionados deberán decidir Quien se desvinculará de la Cooperativa; y,
- d. Las personas vinculadas a la Cooperativa deberán suscribir una declaración de compromiso ético, como condición para su incorporación o participación.

Artículo 29. Consideraciones resolución de conflictos. - La resolución de los conflictos de interés es responsabilidad de la Comisión Especial de Resolución de Conflictos conforme a su reglamento y las siguientes consideraciones:

- a. Conflictos de Interés temporales o permanentes de los miembros del Consejo de Administración o Vigilancia.

Cuando un miembro del Consejo de Administración o Vigilancia se enfrente a una situación de conflicto de interés temporal, sea de parentesco o accionario, debe informar del mismo y se abstendrá de opinar o decidir sobre la situación que tenga relación con el conflicto, por lo que los demás integrantes podrán participar en las deliberaciones y decisiones respectivas.

No se podrá designar como miembros de los Consejos a personas que se encuentren en una situación de conflicto de interés de carácter permanente. Para el efecto se solicitará a los miembros del Consejo de Administración y Vigilancia, declarar bajo juramento que no se encuentran en situación de conflicto de interés, antes de posesionarse.

La Comisión Especial de Resolución de Conflictos de determinarse la existencia de conflicto de interés permanente, de los vocales de los Consejos, deberá informar al Consejo respectivo y será causal de renuncia obligatoria del miembro afectado, ya que ello le imposibilita el ejercicio de su cargo, aplicando los procedimientos respectivos. En este caso, se deberá dejar constancia en las respectivas actas.

Cuando quien se encuentre en situación de conflicto de interés sea el Presidente de la Cooperativa, éste deberá informar al Consejo de Administración, pudiendo los demás miembros participar en las deliberaciones y decisiones respectivas, bajo la dirección del Consejo por parte del Vicepresidente, en el caso de no llegar a una deliberación hará las propuestas necesarias para la administración del conflicto, e informará a la Asamblea General de Representantes, lo actuado, se deberá dejar constancia en las actas de la Asamblea de Representantes sobre el trato del proceso.

- b. Conflictos de Interés de los miembros de la Alta Gerencia.

Cuando un trabajador de la alta gerencia enfrente una situación de conflicto de interés sea de parentesco o accionario, esto será comunicado a su Jefe o Instancia Superior

Inmediata, a fin de que se constate si el potencial conflicto incide en el ejercicio de las funciones normales de su cargo o pone en riesgo potencial a la Cooperativa, y adopte una medida para administrarlo. El informe respectivo deberá ser conocido por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

Para el efecto se solicitará al funcionario, una declaración de no encontrarse en una situación de conflicto de interés permanente para el cumplimiento de las funciones del cargo, o a su vez, identificar los potenciales conflictos de interés a los que pudiera estar expuesto, que deberá informar a su jerárquico superior para conocimiento interno y que se cumpla con el respectivo proceso para su resolución por la instancia pertinente.

En el evento que, por alguna circunstancia posterior a su designación, un trabajador de la alta gerencia se encuentre en situación de conflicto de interés permanente o temporal, informará de la situación a su superior jerárquico inmediatamente tenga conocimiento de la misma, para el establecimiento de un proceso en el cual el colaborador implicado se abstenga de participar en las actividades y decisiones que tengan relación con las acciones referentes al conflicto de interés, delegando a un tercero para que asuma las actividades o decisiones que mitiguen el posible conflicto de interés, quedando resuelto el mismo.

En el caso que se trate de un posible conflicto de interés del Gerente, informará de la situación a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos, quien evaluará e informará la situación al Consejo de Administración, a fin de definir un mecanismo para administrar y resolver el conflicto de interés presentado, designando al Gerente subrogante para que intervenga en las actividades y decisiones que generen el conflicto de intereses. Esta decisión quedará aprobada en un acta.

Artículo 30. Del registro de conflicto de interés. - El área de auditoría interna deberá mantener un registro de los conflictos de interés, en el que se consigne la descripción de las situaciones que hayan sido calificadas como conflictos de interés, y los mecanismos adoptados para la administración de los mismos; así como aquellas situaciones que fueron materia de consulta y respecto de las cuales se determinó que no constituyen situación de conflicto.

CAPITULO XI: DEL SISTEMA DE DENUNCIAS

Artículo 31. Órgano encargo de resolver denuncias. - El órgano encargado de receptor denuncias por incumplimiento del Código de Ética es el Comité de Cumplimiento a través del Oficial de cumplimiento, mismo que deberá direccionar al área pertinente para su tratamiento, o a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos de ser el caso.

Artículo 32. Buzón de denuncias. - La Cooperativa pondrá a disposición de trabajadores, socios y otros grupos de interés, una dirección e-mail para que puedan canalizar las denuncias, respecto a posibles conflictos de interés o sobornos. Así mismo diseñará un formulario específico y un enlace en su página web principal para la canalización de denuncias. En cada oficina existirá un cartel visible que informe de estos canales al público y la documentación mínima que se debe adjuntar.

Artículo 33. Confidencialidad. - Las denuncias realizadas serán manejadas con total confidencialidad.

Artículo 34. Calificación de denuncia. - Una vez que se hayan juntado los elementos requeridos para sustentar la denuncia y calificarla como verídica, pasará a conocimiento de la

Comisión Especial de Resolución de Conflictos, para establecer las acciones e instancias requeridas.

Artículo 35. Del registro de denuncias. - Se llevará un registro detallado de las denuncias recibidas, los procesos seguidos y las decisiones adoptadas.

CAPITULO XII: DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

Artículo 36. De la prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos.-

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Erco Ltda. Deberá realizar sus actividades dentro de un actuar ético, legal y social respecto de la prevención y mitigación del riesgo de lavado de activos, financiamiento de otros delitos, promoviendo una cultura institucional basada en la transparencia, la legalidad y la integridad en todas sus operaciones.

Los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, trabajadores, socios, clientes, proveedores y demás personas vinculadas a la Cooperativa deberán actuar con diligencia, honestidad y responsabilidad, cumpliendo estrictamente la normativa legal y reglamentaria vigente, así como las políticas, procedimientos y controles internos establecidos en el **Manual de Prevención de Lavado de Activos y la Financiación de otros Delitos** y el presente **Código de Ética**.

En este sentido, en la Cooperativa se prohíbe de manera expresa:

- a. Facilitar, encubrir, tolerar o participar directa o indirectamente en operaciones que pudieran estar relacionadas con el lavado de activos o el financiamiento de otros delitos;
- b. Omitir, alterar o falsear información con el fin de evadir controles internos o disposiciones legales; y,
- c. Utilizar los productos y servicios de la Cooperativa para fines ilícitos o distintos a los declarados por los socios o contrapartes.

Es deber ético de los trabajadores:

- a. Conocer y aplicar las políticas de debida diligencia, conocimiento del socio, cliente, empleado, proveedor y corresponsales;
- b. Identificar, analizar y reportar de forma oportuna operaciones inusuales o sospechosas, conforme a los procedimientos internos y garantizando la confidencialidad de la información;
- c. Cooperar con el Oficial de Cumplimiento y con los órganos de control interno y externo, proporcionando información veraz, completa y oportuna cuando sea requerida, o de su conocimiento; y,
- d. Participar activamente en los programas de capacitación y sensibilización en materia de prevención de lavado de activos y financiamiento de otros delitos.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este acápite será considerado una falta grave, y dará lugar a la aplicación de las sanciones por incumplimiento detalladas en el **Manual de Prevención de Lavado de Activos y la Financiación de otros Delitos**, así como las sanciones laborales que pudieran supervenir.

CAPITULO XIII: DE LAS MEDIDAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCION

Artículo 37. Objeto. - Tiene por objeto regular y establecer el marco de la gestión antisoborno y anticorrupción, promover en la organización una cultura antisoborno y anticorrupción para orientar a los miembros de gobierno, dirección, control y trabajadores (as) de la Cooperativa en el ámbito de sus actividades, roles y responsabilidades sobre la prohibición, detección y tratamiento en los ámbitos de expresión.

Estimular políticas de comportamiento moral y ético que permitan prohibir, prevenir, detectar y sancionar tipos de actos de soborno y corrupción; con el fin de garantizar la transparencia y la confianza en los trabajadores, cumpliendo íntegramente las leyes y requisitos aplicables y promoviendo la mejora continua institucional.

Artículo 38. Obligaciones generales del personal: Son obligaciones de los trabajadores de la Cooperativa las siguientes:

- a. Reportar mediante los canales de comunicación definidos, las consultas, quejas y denuncias sobre actos o posibles actos de soborno; así como el incumplimiento de las medidas antisoborno y anticorrupción establecidas y sobre las cuales llegare a tener conocimiento;
- b. Demostrar el compromiso hacia la Cooperativa para velar por el cumplimiento de las medidas antisoborno y anticorrupción; y,
- c. Entender y generar conciencia con respecto a la importancia de que en sus actividades y responsabilidades diarias exista un comportamiento que permita aportar al cumplimiento de las medidas antisoborno y anticorrupción.

Artículo 39. Prohibiciones para el personal: Está prohibido al personal que labora en la Cooperativa lo siguiente:

- a. Ofrecer, dar o recibir, directa o indirectamente, regalos, invitaciones o atenciones equivalente en dinero, a algún trabajador público, proveedores, usuarios o a terceros, con el propósito de buscar una influencia o un efecto sobre un proceso que favorezca a la Cooperativa en condiciones diferentes a las que se obtendría en condiciones normales, con el fin de ganar una ventaja indebida o que de otro modo pueda dar lugar a un conflicto de intereses;
- b. Involucrarse en un acto o posible acto de soborno y corrupción, ya sea de manera directa o por medio de un tercero; así como, inducir a una persona a actuar de manera ilegal o inapropiada;
- c. Ocultar, cambiar, omitir o tergiversar registros para encubrir actividades indebidas.
- d. Ignorar o dejar de informar alguna señal de que se han realizado actos o posibles actos de soborno o corrupción en la Cooperativa;
- e. Realizar contribuciones o donaciones, directos o indirectas a partidos políticos, entidades gubernamentales, entidades o funcionarios del gobierno o terceros, a cambio de obtener ventajas sobre los procesos o servicios hacia la Cooperativa; y,
- f. Requerir o aceptar dádivas, favores, promesas o ventajas a cambio de la realización u omisión de cualquier acto en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 40. De las Denuncias Recibidas. - El Tratamiento de las denuncias recibidas se realizarán de la siguiente manera:

- a. El Oficial de Cumplimiento recibirá la denuncia de soborno/corrupción remitida por los canales oficiales, analizará la información contenida en el mismo con los elementos proporcionados, evaluará la naturaleza y el alcance de la denuncia de un acto o posible acto de soborno, identificando a la persona, proceso y actividades relacionadas o en su defecto las transacciones y Socios relacionadas con el evento, La debida diligencia, debería aportar además información que permita identificar si podría existir un conflicto de intereses entre los involucrados;
- b. La investigación, debería permitir contactar al denunciante en caso de haber referido que colaborará en la investigación, con el fin de recabar más elementos de convicción, de lo contrario la debida diligencia debería permitir obtener la información suficiente para establecer los hechos, mediante pruebas testimoniales, documentales y demás pruebas pertinentes, las mismas deben tener un carácter confidencial, protegiendo en cada momento la identidad de los involucrados durante la investigación. Se debe realizar un informe con los resultados de la investigación, sin juicios de valor a favor o en contra del caso, sugerencias o recomendaciones, únicamente establecerá los hechos y evidencias de manera sistemática y cronológica; el cual deberá ser comunicado a gerencia y dado a conocer al Comité de Cumplimiento; y,
- c. Una vez recibido el informe por parte del Comité de Cumplimiento, en caso de que el mismo determine que existe responsabilidad del presunto infractor, se establecerá los lineamientos para las sanciones que correspondan de acuerdo con la normativa legal vigente.
Si en los casos denunciados están involucrados trabajadores de la Cooperativa el informe deberá ser tratado de acuerdo con la Norma Laboral pertinente y no requerirá resolución del Comité de Cumplimiento.

Artículo 41. De las obligaciones del departamento de cumplimiento. - El departamento de cumplimiento debe cumplir con las siguientes obligaciones en el proceso de la investigación y tratamiento de las denuncias:

- a. Promover el planteamiento de consultas, quejas y denuncias de buena fe o sobre dudas razonable y objetivas respecto de actos de soborno, sin temor a represalias;
- b. Guardar reserva de los hechos que se conozcan en el proceso indagatorio y cuando se trate de información sujeta a sigilo o reserva, utilizarla solo para los efectos previstos en la ley; y,
- c. Determinar objetivamente las denuncias para mitigar el riesgo de que se trate de falsas, temerarias o de mala fe, de considerarlo remitir los informes al Departamento de la Cooperativa que corresponda o al Comité de Cumplimiento, para que adopte las resoluciones a las que haya lugar.

CAPITULO XIV: USO ADECUADO DE BIENES E IMAGEN INSTITUCIONAL

Artículo 42. Reglas para el uso de bienes e imagen institucional. - Los integrantes de la Cooperativa tienen la obligación de custodiar y utilizar de manera eficiente y honesta los bienes y la imagen Institucional. Cualquier uso de la marca o de los activos institucionales para fines personales, políticos o que atenten contra la reputación de la Cooperativa será sancionado conforme el Reglamento Interno de Trabajo.

Se establecen las siguientes reglas:

- a. Es deber de cada trabajador velar por el buen estado de los bienes, considerando lo establecido en el Manual de Gestión de Activos Fijos;
- b. Al cesar en sus funciones, toda persona está obligada a devolver de inmediato cualquier bien, dispositivo o documento que le haya sido entregado para su gestión;

- c. Está prohibido instalar software no autorizado o utilizar los equipos para acceder a contenidos que pongan en riesgo la red institucional;
- d. La información generada, procesada o almacenada en equipos de la Cooperativa es propiedad de esta;
- e. Nadie podrá actuar o hablar en nombre de la Cooperativa en medios de comunicación o eventos públicos sin la autorización expresa de la Gerencia o el Consejo de Administración;
- f. El logo y los colores corporativos solo pueden usarse en documentos oficiales y publicidad aprobada. Está prohibido el uso de la marca para avalar productos de terceros o actividades personales; y,
- g. Los trabajadores y directivos deben ser prudentes en sus redes sociales personales. No deben publicar opiniones que puedan interpretarse como la postura de la Cooperativa ni utilizar fotos con el uniforme o dentro de las instalaciones para contenidos que afecten la moral o el buen nombre institucional.

CAPITULO XV: MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 43. Compromiso con el manejo de información. - Los integrantes de la Cooperativa están comprometidos a tratar los datos personales y financieros con estricto apego a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y las normas aplicables de confidencialidad. Queda prohibido el uso de la información institucional para fines ajenos a la Cooperativa o para el beneficio de terceros. Cualquier vulneración a la confidencialidad será reportada a las autoridades competentes y sancionada de acuerdo con la normativa pertinente. Los órganos de gobierno, dirección, control, gerencia, trabajadores, proveedores, socios y clientes deberán tener en cuenta en sus labores que:

- a. La información recolectada de socios, clientes y trabajadores debe utilizarse exclusivamente para los fines que fueron autorizados;
- b. Los sujetos obligados por este Código deben mantener absoluta reserva sobre las operaciones pasivas y activas de los socios. Esta obligación persiste incluso después de que la persona haya dejado de pertenecer a la Cooperativa;
- c. Contar con una base jurídica para el tratamiento de datos personales del socio, informándole claramente para que serán usados los mismos;
- d. Queda estrictamente prohibido vender, ceder, intercambiar o compartir bases de datos de socios con empresas externas sin una autorización previa;
- e. Está prohibido utilizar la información de contacto de los socios para fines personales en lo referente a ofrecer productos personales, negocios externos o de cualquier otro tipo que no corresponda a la Cooperativa;
- f. Ningún colaborador o directivo debe acceder a información financiera de socios que no estén bajo su gestión directa o que no requiera para el cumplimiento de sus funciones específicas dentro de la Institución;
- g. Los expedientes físicos y digitales deben estar protegidos bajo medidas de seguridad que impidan su pérdida, alteración o acceso no autorizado;
- h. Las claves de acceso a los sistemas de la Cooperativa son personales e intransferibles. Compartir claves se considera una falta grave a la ética institucional; y,
- i. Obligación de informar inmediatamente al Oficial de Seguridad de la Información o a la Gerencia sobre cualquier sospecha de filtración de datos o vulnerabilidad detectada.

CAPITULO XVI: DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE

Artículo 44. De la política de gestión social. - La Cooperativa desarrollará una política específica de gestión social y relacionamiento con grupos de interés, para implementar de forma efectiva una serie de acciones que conlleven a mantener productos y servicios adecuados a las necesidades de los socios y clientes, en condiciones justas, con un nivel de satisfacción adecuado.

Artículo 45. De las condiciones y clima laboral. - La Cooperativa promoverá condiciones de trabajo dignas a los trabajadores, promoviendo el trabajo en equipo y un clima laboral adecuado, generando compromiso con los principios y valores institucionales. Esto se implementará mediante políticas específicas.

Artículo 46. De las prácticas ambientales. - La Cooperativa adoptará buenas prácticas ambientales, en cuanto al manejo de recursos renovables y no renovables, con modelos de trabajo eficientes y un adecuado manejo de desechos. De igual forma, promoverá la adopción de buenas prácticas ambientales entre sus socios y clientes, pudiendo desarrollar productos y servicios financieros específicos para este fin, así como modelos de administración de riesgos ambientales. Esto se llevará a cabo a través de la identificación de objetivos y políticas específicas por parte del área delegada para el efecto.

CAPITULO XVII: DE LAS SANCIONES

Artículo 47. Sanciones por incumplimiento. - Las sanciones por el incumplimiento de las normas y procedimientos que se aplicará para los trabajadores serán de conformidad a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Trabajo y demás normativa pertinente; para los directivos podrá llegar hasta su destitución y para los socios hasta la exclusión o expulsión, según lo establece la LOEPS y su Reglamento, el Estatuto Social de la Cooperativa y demás normativa interna.

CAPITULO XVIII: DISPOSICIONES GENERALES Y APROBACIÓN

Artículo 48. Del seguimiento. - La Comisión Especial de Resolución de Conflictos deberá velar por su aplicación en sus decisiones, conocer las denuncias relacionadas con su incumplimiento y proponer las acciones correctivas.

Artículo 49. De la actualización. - El Código de Ética deberá ser revisado y de ser necesario, actualizado cuando se produzcan cambios normativos, institucionales o del entorno que así lo requieran. Las reformas propuestas serán presentadas por el Consejo de Administración a la Asamblea General de Representantes para su análisis y aprobación.

Artículo 50. De la difusión. - Una vez aprobado, el presente documento será difundido al personal, socios, directivos, proveedores y otros grupos de interés, de forma electrónica y constará en la página web institucional.

Artículo 51. De la capacitación. - Dentro de la planificación anual de capacitación para el personal, se considerará un espacio para capacitar al personal en el cumplimiento adecuado del Código de Ética, en especial de los conflictos de interés y la promoción de sus principios y valores.

Artículo 52. Del cumplimiento obligatorio. - El desconocimiento de las disposiciones extendidas en el presente Código no exonerará a los involucrados del obligatorio cumplimiento y en caso de su incumplimiento, la Cooperativa se encuentra en libertad de imponer las

sanciones pertinentes, hasta dar por terminada la relación laboral, esto sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar.

Artículo 53. De la derogación. - Los aspectos que constan de las disposiciones extendidas en el presente documento derogan aquellos que contradigan y prevalecen sobre los temas ya tratados en versiones anteriores del presente documento.

Aquello que no se halle normado en el presente Código será resuelto por el Consejo de Administración.

Artículo 54. De la vigencia. - El presente documento entrará a regir desde la fecha de su aprobación por parte de la Asamblea General de Representantes de la Cooperativa.

Artículo 55. Aprobación. - El presente documento fue analizado y aprobado por el Comité de Cumplimiento de la Cooperativa ERCO Ltda., en sesión ordinaria del 18 de febrero del año 2026, según acta número 134.

El presente Código fue analizado y aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa ERCO Ltda., en sesión extraordinaria del 12 de febrero del año 2026, según acta número 474.

El presente Código fue analizado y aprobado por la Asamblea General de Representantes de la Cooperativa ERCO Ltda., en sesión ordinaria el 28 de marzo del año 2026, según acta número 86.

