

**COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO  
TACARES DE GRECIA, R.L.**



**CODIGO DE ÉTICA**

**Versión 2.0  
Aprobación: 13 de Junio 2009**

**Elaborado por:  
Encargado Departamento de Recursos Humanos y  
Oficialía de Cumplimiento.**

## INDICE:

<b>Tema.</b>	<b>Pág.</b>
Código de Ética	3
Artículo I- Introducción	3
Artículo II- Disposiciones generales	3
Artículo III- Objetivo	3
Artículo IV- Responsabilidad y lealtad de los funcionarios	3
Artículo V- Prohibiciones a los colaboradores	4
Artículo VI- La confidencialidad de los funcionarios	5
Artículo VII- Funcionario de buena conducta	6
Artículo VIII- El cumplimiento de los funcionarios	6
Artículo IX- La honestidad de los funcionarios	7
Artículo X- La responsabilidad de los funcionarios con los asociados, compañeros y patrimonio de la cooperativa.	8
Artículo XI- La disciplina de los funcionarios	9
Artículo XII- La vocación de servicio de los funcionarios	9
Artículo XIII- La equidad de los funcionarios ante nuestros asociados y clientes	10
Artículo XIV- El conducta de los funcionarios ante nuestros asociados y clientes	10
Artículo XV- La eficacia de los funcionarios	11
Artículo XVI- La transparencia de los funcionarios	11
Artículo XVII- La puntualidad de los funcionarios	12
Artículo XVIII- La apariencia personal y la excelencia de los funcionarios	12
Artículo XIX	12
Artículo XX	12
Control de Versiones	13

## CODIGO DE ÉTICA

### **Artículo I. Introducción**

Este Código reúne las normas que se deberán llevar a cabo en nuestra cooperativa. Aquí se refleja el compromiso que asumimos en el mercado en que actúa nuestra institución, nuestro éxito es el resultado de numerosos factores tales como los conocimientos, la experiencia, el compromiso de nuestros funcionarios para prevenir los riesgos operativos que puede conllevar al lavado de dinero. El funcionario de **Coopetacares R.L.** debe trabajar de acuerdo a nuestros valores, principios y objetivos sociales, ya que son vitales para asegurar y mantener el respeto de nuestros asociados, directivos y funcionarios.

### **Artículo II. Disposiciones generales**

El Consejo de Administración, el Comité de Vigilancia y la Gerencia General son los responsables del cumplimiento de las disposiciones expuestas en este código.

### **Artículo III. Objetivo**

El presente código tiene como objetivo regular las acciones de los colaboradores, directores, proveedores y clientes de la cooperativa, definiendo su proceder a la luz de la ética y la sana administración y las buenas costumbres, y lograr con ello prevenir cualquier riesgo operativo que nos afecte principalmente en materia de legitimación de capitales.

### **Artículo IV. Responsabilidad y lealtad de los funcionarios :**

- a. Todo funcionario deberá comunicar inmediatamente a sus superiores cualquier acto contrario a las disposiciones de este Código, así como rechazar las presiones de superiores jerárquicos, contratantes, interesados o cualquiera que desee obtener favores, ventajas o beneficios indebidos mediante acciones ilegales o inmorales.
- b. Todo funcionario debe mantener una actitud que permita fortalecer la solidaridad e igualdad con sus compañeros de trabajo, mediante el respeto mutuo, el trato cordial y la racional tolerancia, permitiendo una estructura organizacional sana.

- c. Todo funcionario deberá divulgar entre sus compañeros de trabajo la existencia y el contenido del código e instar a su cumplimiento.
- d. El funcionario, como custodio principal de los bienes de la dependencia y ambiente de trabajo donde se desempeña, deberá dar inmediatamente parte a sus superiores o al ente correspondiente de los daños causados a dichos bienes.
- e. Todo funcionario deberá cumplir con el acatamiento de las disposiciones señaladas en el presente código, para minimizar el riesgo operativo que conlleva a la legitimación de capitales y financiamiento al terrorismo.

**Artículo V. Prohibiciones a los colaboradores:**

- a. Se prohíbe la contratación de colaboradores que tengan hasta un tercer grado de consanguinidad o afinidad con directores o trabajadores de la Cooperativa (artículo 59 del estatuto).
- b. Se prohíbe a los colaboradores de la Cooperativa realizar comentarios externos sobre asuntos laborales u organizacionales.
- c. Se prohíben las relaciones sentimentales entre colaboradores o entre miembros del Consejo de Administración y Comités y colaboradores. Si se diera una relación de este tipo, uno de ambos deberá ser separado de su cargo.
- d. Se prohíbe a los miembros del Consejo de Administración, Comités, Gerencia General o cualquier colaborador participar de procesos de reclutamiento y selección, cotizaciones, licitaciones o similares, cuando el o los oferentes sean sus parientes o haya algún tipo de relación sentimental, amistosa o de conveniencia. En tal caso, el involucrado deberá hacerlo saber y retirarse del proceso.
- e. Si no lo hiciera y al final se demostrara su relación, será despedido sin responsabilidad patronal o separada de su cargo hasta conocimiento de la Asamblea.

- f. Se prohíbe a los miembros del Consejo de Administración, Comités, Gerencia General, jefaturas o iguales, hacer insinuaciones, propuestas o exigencias de índole sexual o sentimental que afecten la integridad, seguridad o la armonía en el trabajo. Si un colaborador considera que ha sido afectado en este sentido, podrá presentar una queja por escrito al Comité de Vigilancia con copia a la Gerencia General y al Ministerio de Trabajo. Con base en dicha denuncia, se abrirá un expediente de investigación del caso que será analizado por una Comisión compuesta por un miembro del Consejo de Administración, un miembro del Comité de Vigilancia, un representante de la Gerencia General y un representante de los colaboradores. Si se determina la situación de acoso u hostigamiento, el demandado deberá ser despedido sin responsabilidad patronal o separado de su cargo hasta conocimiento de la Asamblea.
- g. Se prohíbe cualquier privilegio o trato especial por parte de los miembros del Consejo de Administración, Comités, Gerencia General o cualquier colaborador en gestiones de crédito, compras, solicitudes de asociación, procesos de cobro o cualquier otro trámite, a partir de relaciones parentales, sentimentales, amistosas o de conveniencia. El caso deberá ser sometido por escrito por parte del Comité de Vigilancia a consideración de la Asamblea.

#### **Artículo VI. La confidencialidad de los funcionarios:**

- a. Cualquier clase de información sobre **Coopetacares R.L** (informes, cuentas, balances, objetivos, reportes de operaciones únicas, múltiples o sospechosas, etc.), tiene carácter confidencial y está sujeta a secreto profesional, sin que el contenido de la misma pueda ser facilitado a otros asociados ni a terceros, salvo autorización expresa de **Coopetacares R.L** o requerimiento legal.
- b. Dentro de la información de carácter confidencial se encuentra la relativa a datos privados de los funcionarios, tales como los referentes a sus remuneraciones, evaluaciones y cuestionarios.
- c. La información sobre transacciones de los asociados es de carácter confidencial y deberá ser tratada con toda discreción (especialmente a las sospechosas) sin que

pueda ser utilizada para ninguna finalidad ajena a **Coopetacares R.L.** ni facilitada a terceros salvo requerimiento legal.

- d. Constituye una práctica irregular la consulta de cuentas de nuestros funcionarios de cualquier nivel, por parte de otros funcionarios de **Coopetacares R.L.** cuya función y puesto de trabajo no hagan necesario el acceso a tales cuentas.
- e. La captación, utilización y tratamiento de los datos de los asociados deberá realizarse de forma que se garantice el derecho a la intimidad de los mismos y el cumplimiento de la legislación sobre protección de datos personales.
- f. Sólo los empleados autorizados por sus funciones, podrán tener acceso a los datos de carácter personal de los funcionarios, como por ejemplo: Política Conozca a su Empleado, requeridos para el cumplimiento de las obligaciones legales de **Coopetacares R.L.** de carácter fiscal, laboral u otras.
- g. Los deberes de confidencialidad señalados en el presente artículo subsistirán indefinidamente, aun cuando la relación laboral del funcionario con **Coopetacares R.L.** haya finalizado. Al cese de la relación laboral, el funcionario no podrá llevarse ningún tipo de información o documentación de la cooperativa, incluida la que se encuentre en los archivos informáticos, ni aportar o utilizar dicha información en interés de otra entidad o empresa.
- h. El establecimiento, el manejo y la conservación de archivos y documentación merecerá especial cuidado, como fuente de antecedentes para **Coopetacares R.L.**

**Artículo VII.** El funcionario de buena conducta será aquel que durante el ejercicio de sus funciones cumpla a cabalidad los principios definidos en el presente Código de Ética.

**Artículo VIII. El cumplimiento de los funcionarios:**

- a. **Coopetacares R.L.** entregará a cada uno de sus directivos y funcionarios, un ejemplar del presente documento, recabando su constancia de recibido y compromiso de cumplimiento. Los directivos y funcionarios de nuevo ingreso, suscribirán dicha constancia al momento de su designación, nombramiento o

contratación.

- b. Los desacatos a las normas contenidas en este Código de ética, darán lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, incluyendo la anulación de la relación laboral.

#### **Artículo IX. La honestidad de los funcionarios:**

- a. Los funcionarios deberán rechazar en el ejercicio de sus funciones regalos, invitaciones, favores, dádivas, pago de viajes, uso de medios de transporte o cualquier clase de halagos, ofrecidos por personas o grupos interesados en obtener decisiones favorables, por ejemplo : **legitimar dinero ilícito, obtener un crédito fácil** o de cualquier tipo.
- b. El funcionario deberá abstenerse en forma absoluta de ejercer sus funciones o autoridad con fines distintos al interés público. A tal efecto no deberá, en ninguna circunstancia, vincular su vida privada con el desempeño del cargo que ejerce, ni utilizarlo para hostigamiento, acoso o seducción de cualquier tipo.
- c. Los funcionarios se abstendrán durante el periodo diario laboral, a celebrar contratos de cualquier naturaleza con terceras personas.
- d. Los funcionarios se inhibirán de conocer o participar por sí o por terceras personas en asuntos en los cuales tengan directa o indirectamente especial interés.
- e. Las entrevistas con personeros o particulares interesados en una determinada decisión deberán ser efectuadas en la respectiva oficina o lugar de trabajo del funcionario.
- f. El acceso a datos e informaciones que dispongan los funcionarios debido al ejercicio de sus funciones, competencias, labores o empleos no deberá ser utilizado para fines distintos a los de **Coopetacares R.L.**
- g. Ningún jefe de departamento, gerencia general o consejo de administración, podrá solicitar o exigir a un colaborador realizar actividades ajenas a su puesto o a las necesidades de la cooperativa.

- h. Los colaboradores no podrán realizar ningún trámite personal en materia de crédito, depósitos, cobros o similares por ellos mismos. Siempre deberá solicitar a otro colaborador realizar la gestión.
- i. El funcionario mostrará la rectitud e integridad de su conducta escogiendo siempre cuando esté delante de dos opciones la mejor y más ventajosa para el bien común.
- j. El funcionario bajo ninguna circunstancia retardará o dificultará a cualquier asociado el ejercicio regular de su derecho y menos en forma que pueda causarle daño moral o material.
- k. Ningún colaborador podrá realizar actividades privadas afines a iguales al giro principal de la cooperativa. Así como utilizar la imagen, nombre, activos o papelería de la Cooperativa para fines ajenos a la organización o para favorecerse de manera individual y realizar transacciones de renta o prestación de servicios profesionales con la Cooperativa. Como también utilizar recursos económicos o materiales propiedad de la Cooperativa para actividades de índole privado como fiestas, convivios, ferias, "turnos" y similares.
- l. Se prohíbe la venta directa o indirecta de artículos dentro de la Cooperativa, por parte de colaboradores o terceros ajenos, sin contar con debido permiso de la Gerencia.

**Artículo X. La responsabilidad de los funcionarios con los asociados, compañeros y patrimonio de la cooperativa.**

- a. Los funcionarios no deben evadir los compromisos contraídos con las personas que acudan en solicitud de la debida prestación de servicios.
- b. El funcionario como custodio principal del patrimonio su Departamento donde se desempeña, deberá ser fiel y permanente vigilante de los documentos, bienes e intereses que de ese despacho le han sido confiados.

- c. Los superiores podrán otorgar permisos sin violar exigencias éticas, y los funcionarios deben solicitarlos en forma moralmente justificada y legalmente correcta.

**Artículo XI. La disciplina de los funcionarios:**

- a. El funcionario acatará las órdenes superiores, sin menoscabo del cumplimiento del ordenamiento jurídico establecido ni la negación de los valores inherentes a la condición humana.
- b. El funcionario cuando no comparta de las órdenes recibidas dará cumplimiento a las mismas dejando constancia de su inconformidad ante la gerencia. Sólo podrá exceptuarse de su acatamiento por inconstitucionalidad, ilegalidad o cuando el conflicto de intereses o derechos le afecte directamente.
- c. La complicidad en el incumplimiento de órdenes recibidas no podrá justificarse alegando un beneficio mayor para **Coopetacares R.L.**
- d. El funcionario no abandonará bajo ninguna circunstancia su lugar de trabajo sin estar debidamente autorizado, así como tampoco extraerá documentación o información reservada para uso único y exclusivo del departamento donde desempeña sus funciones.

**Artículo XII. La vocación de servicio de los funcionarios:**

- a. Todo funcionario debe desempeñar su cargo en función de las obligaciones que le confieren utilizando todos sus conocimientos y su capacidad física e intelectual, con el fin de obtener los mejores resultados para la cooperativa.
- b. El funcionario actuará permanentemente con solidaridad, respeto, cordialidad, tolerancia y consideración para con el asociado o cliente.
- c. El funcionario, para el cabal ejercicio de sus funciones, solicitará de sus superiores que se le informe las funciones, los deberes, los procedimientos, la ubicación

jerárquica y los canales regulares de comunicación propios del cargo que ha de ejercer.

**Artículo XIII. La equidad de los funcionarios ante nuestros asociados y clientes:**

- a. Todo aquel que solicite o demande atención o servicio con antelación deberá recibir un tratamiento imparcial y objetivo.
- b. La prestación del servicio se debe en igual cantidad o calidad a todos los asociados, concediendo la misma oportunidad a todos y cada uno de ellos.
- c. Para la justa y correcta prestación del servicio, el funcionario deberá estar permanentemente consciente de que su trabajo está regido por el interés de ser útil a quien demande un servicio, sin considerar condición social, política, económica, religiosa, étnica, o de cualquier otro orden, respetando fielmente sus derechos individuales.
- d. La actitud asumida por el funcionario en los actos del servicio no debe permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en el trato con el asociado o cliente, con otras autoridades o con sus compañeros de trabajo, superiores o subordinados.

**Artículo XIV. El conducta de los funcionarios ante nuestros asociados y clientes:**

- a. El funcionario en todo momento, lugar y circunstancia mantener una conducta acorde con las normas jurídicas y buenas costumbres socialmente establecidas.
- b. El funcionario durante el ejercicio de sus funciones y especialmente cuando atienda al público se abstendrá de practicar tertulias, juegos, lances bromistas o conversaciones telefónicas personales.
- c. En el tratamiento al asociado se evitarán familiaridades y un vocabulario vulgar. A tal efecto se evitara el abuso de confianza en el trato con el asociado, cliente e inclusive entre funcionarios debe evitarse.

- d. La cortesía siempre debe de existir en el trato al asociado y cliente.

**Artículo XV. La eficacia de los funcionarios:**

- a. Es deber de todo jefe de departamento promover y mantener una infraestructura administrativa clara, mediante la cual las disposiciones del presente Código sean efectivamente aplicables en los manuales, instructivos y cualquier otro instrumento requerido.
- b. Es deber de todo jefe de departamento disponer y mantener abiertos canales de información para la recepción, atención y tratamiento de quejas, reclamos, denuncias, peticiones, solicitudes y sugerencias que el asociado o cliente en general planteen sobre los deberes y comportamiento ético de los funcionarios.
- c. Los departamentos colaborarán entre sí y se prestarán toda la atención e información necesaria que posibiliten el mejor cumplimiento del presente Código y todo lo referente a la Ley 8204.
- d. En caso de formación de largas filas de asociados o clientes en espera de que se le atienda, los jefes de departamento deberán organizar el trabajo de los funcionarios, adoptando las medidas necesarias para resolver prontamente la situación.
- e. El uso de los recursos científicos y tecnológicos al alcance, así como la disposición a ser capacitado para el logro de mejores resultados en su aplicación, será práctica obligada de los funcionarios.

**Artículo XVI. La transparencia de los funcionarios:**

- a. Toda persona tiene derecho a conocer la verdad. Por tanto el funcionario tiene la obligatoriedad de no omitirla o falsearla.

**Artículo XVII. La puntualidad de los funcionarios:**

- a. Los horarios de trabajo serán cumplidos exactamente como han sido establecidos.
- b. Los funcionarios encargados de atender al asociado o cliente comenzarán su horario de trabajo sin mayores retrasos, y al terminar le manifestarán al jefe de captación la conclusión de sus labores.
- c. Se prohíbe a los colaboradores de la cooperativa utilizar tiempo adicional a los establecidos para descansos.

**Artículo XVIII. La apariencia personal y la excelencia de los funcionarios será:**

- a. La apariencia personal del funcionario deberá ser de general aceptación, esmerándose en la medida en que sus posibilidades se lo permitan en mantener el mayor cuidado posible en su vestimenta, así como el cumplimiento de las normas higiénicas básicas.
- b. El funcionario deberá ser fiel y permanente vigilante de la preservación, el mantenimiento y la adecuada presentación de las instalaciones físicas y los bienes del departamento donde labora.

**Artículo XIX.** El funcionario de **Coopetacares R.L.** debe informarse y conocer ampliamente, los procedimientos internos que se refieren a la prevención del lavado de dinero, así como las labores a realizar para su prevención; y su obligación de reportar a través del procedimiento establecido las actividades que puedan ser consideradas sospechosas.

**Artículo XX.** Dada la especial trascendencia del incumplimiento de las normas legales o directrices emitidas por la Ley 8204 y por la normativa de SUGEF, en materia de lavado de dinero, que pueden implicar sanciones de carácter penal, civil o administrativo tanto para funcionarios, como para la entidad, y que pueden afectar su imagen ante terceros y la confianza del público ahorrante e inversionista. Se hace obligatorio para todos los miembros del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Funcionarios de **Coopetacares R.L.**, cumplir las reglas de este código interno de ética cuyo objetivo es la prevención de actos ilícitos en general y del lavado de dinero.

**CONTROL DE VERSIONES:**

Para el control de las diferentes versiones del manual que surjan a raíz de posteriores revisiones, se utilizará un control numérico compuesto que tendrá la siguiente nomenclatura:

Versión 1.0

└───┬───┬───┘

(a)    (b)

- (a) Representa la cantidad de ocasiones en que el manual ha sufrido modificaciones de fondo que afectan la composición general del mismo, ejemplo, derogar o incluir nuevas políticas.
- (b) Representa modificaciones de forma; realizadas a una misma versión del manual, donde las mismas no afectan la composición del mismo, ejemplo, modificaciones en la redacción.

Toda modificación realizada al manual deberá ser aprobada por el Consejo de Administración de Coopetacares, R. L.

**Bitácora de Modificaciones:**

Versión	Fecha	Descripción	Número de Acta
2.0	13 junio 2009	Aprobación de Código	04-2009