CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO

Resolución: CA-NJ-2022-052

Junio 29, 2022

¡Trabajamos para crecer juntos!...

Contenido

RESUELVE 5
CAPITULO I 6
1. DE LAS GENERALIDADES 6
1.1. Definición 6
1.2. Objetivo general. 6
1.3. Objetivos específicos. 6
1.4. Actualización 6
1.5. Aplicación y uso 6
1.6. Alcance 7
CAPITULO II 7
2. DE LOS FUNDAMENTOS 7
2.1. Toda persona es única 7
2.2. Bien común 7
2.3. Misión institucional 7
2.4. Visión institucional 7
CAPITULO III 8
3. DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS 8
3.1. DE LOS VALORES 8
3.2. DE LOS PRINCIPIOS. 10
CAPITULO IV 10
4. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES. 10
4.1. Normas de comportamiento. 10
4.2. Conflicto de intereses 10
4.3. Medidas para prevenir conflictos de intereses 10
CAPITULO V 11
5. DEL MANEJO DE LA INFORMACION. 11
5.1. Confidencialidad de la información 12
5.2. DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN 13
5.3. DE LOS CRITERIOS PARA DISEMINAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA 14
5.4. Relaciones entre directivos y empleados 14
CAPITULO VI 14
6. DE LAS OBLIGACIONES. 14
6.1. DE LOS EMPLEADOS 14
6.2. DE LOS DIRECTIVOS 15
6.3. DE LOS SOCIOS 16
CAPITULO VII 16
7. DEL PERSONAL DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL CREDITO Y COBRANZAS 16
CAPITULO VIII 17
8. DE LAS PROHIBICIONES. 17
8.1. Para los empleados 17
8.2. Para los directivos 18
CAPITULO IX 18
9. DE LAS RELACIONES. 18
9.1. Con los socios o clientes 18
9.2. Con los proveedores 18
9.3. Con las autoridades 19
9.4. Con la competencia 19

9.5. Con los empleados 20
CAPITULO X 20
10. DEL LAVADO DE ACTIVOS 20
CAPITULO XI 21
11. DE LAS MALAS PRÁCTICAS 21
11.1. Corrupción 21
11.2. Acoso 21
11.3. Acoso sexual 21
11.4. Hostigamiento y maltrato 22
11.5. Uso de activos y recursos 22
11.6. Ambiente laboral 22
CAPITULO XII 22
12. DE LOS MEDIOS DE DENUNCIA. 22
CAPITULO XIII 23
13. DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO 23
13.1. Tipos de sanciones 23
13.2. DEL SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL CODIGO. 23
DISPOSICIÓNES GENERALES 23
DISPOSICION FINAL 24

RESOLUCION No. CA-NJ-2022-052

El Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén

CONSIDERANDO

Que, la ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario, publicada en el Registro Oficial No. 444 del 10 de mayo de 2011; y, su Reglamento General, publicada en el Registro Oficial No. 648 del 27 de Febrero de 2012, fija obligaciones y atribuciones de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Que, en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 332 del 11 de septiembre de 2014 se publicó el Código Orgánico Monetario y Financiero que tiene por objeto regular los sistemas monetario y financiero; y, del régimen de valores y seguros del Ecuador.

Que, el artículo 13 del referido Código crea la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, responsable de la formulación de las políticas públicas y la regulación y supervisión monetaria, crediticia, cambiaria, financiera, de seguros y valores.

Que, el literal a) numeral 11, del Art. 14 del Código ibidem, señala como función de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, la de establecer medidas que coadyuven a: "Prevenir y desincentivar prácticas fraudulentas, incluido el lavado de activos y el financiamiento de delitos como el terrorismo".

Que, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, el 4 de diciembre de 2014, resolvió aprobar la resolución No. 011-2014-F, que contiene la 'Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria.

Que, el Art. 4 de la Resolución No. 011-2014-F, establece la vigencia y aplicación de un Código de Ética y Conducta en las instituciones financieras, con el fin de promover la aplicación de reglas y normas de conducta, para evitar que la Cooperativa sea utilizada voluntaria o involuntariamente como medio para trasformar, ocultar, administrar o intermediar recursos que pueda provenir de actividades ilícitas o, que siendo de origen licito puedan utilizarse para el financiamiento de delitos, incluido el terrorismo.

Que, La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, con domicilio en la ciudad de Quito, D.M., provincia de Pichincha, fue constituida jurídicamente mediante Acuerdo Ministerial N.-00145 del 01 de noviembre del 2001. E inscrita en el Registro General de Cooperativas con el Número de Orden 6394 de 06 de noviembre de 2001.

Que, el 4 de mayo de 2022, es aprobada la adecuación del Estatuto Social de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, mediante Resolución No. SEPS-INSEPS-AE-SFPS-2022-00071, emitido por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

Que, el Reglamento Interno de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, fue aprobado el 17 de diciembre de 2020.

Que, Mediante Resolución No. MRL-DRT-SP2-2013-1834-R2-JM, del 7 de octubre del año 2013, el Ministerio de Relaciones Laborales, aprobó el Reglamento Interno de Trabajo.

Que, en el ámbito de su competencia, el Consejo de Administración es el organismo de la Cooperativa, facultado para expedir, reformar o derogar parte o totalidad de las normas que

regulan el desarrollo de las operaciones y transacciones económicas, así como de los actos administrativos.

Que, el Consejo de Administración, mediante acta No. 139, del 27 de octubre de dos mil quince, expidió el Código de Ética y Conducta.

Que, mediante Resolución No. SEPS-IGT-IGS-IGJ-INSES-INGINT-2021-019, emitida por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, del 1 de diciembre de 2021, se expide la Norma de control de buen gobierno, ética y comportamiento para las cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda

Que, el artículo 11, de la misma Resolución señala que, "el Consejo de Administración aprobara un Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemplen la aplicación de valores y principios de conducta que afiance las relaciones de los socios, clientes, empleados, gerente, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control con la sociedad. Este Código incorporara el manejo de potenciales casos de conflicto de intereses y principios de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo"

Que, la Disposición Transitoria Segunda de la Resolución Ibidem, establece que las "cooperativas de ahorro y crédito, cajas centrales y asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda que ya cuentan con un Código de Ética y Comportamiento deberán ajustarlo conforme a las disposiciones de la presente Resolución, sin perjuicio de lo determinado en la Norma para la prevención, detección y erradicación del delito de lavado de activos y del financiamiento de delitos en las entidades financieras de la economía popular y solidaria"

Que, el 23 de octubre de 2020, el Consejo de Administración aprobó el Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo

Que, el 24 de marzo de 2022, la Asamblea General de la Cooperativa, expidió el Reglamento del Buen Gobierno, en cuyo artículo 38 señala que: "Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, contara con un Código de Ética y Conducta, que explique las normas de valores y principios institucionales en las que se basara las actividades realizadas por los socios y los órganos de gobierno, dirección, control, la gerencia y los empleados"

Que, En el ámbito de su competencia, el Consejo de Administración es el organismo de la Cooperativa, facultado para expedir, reformar o derogar parte o totalidad de las normas que regulan el desarrollo de las operaciones y transacciones económicas, así como de los actos administrativos

Que, es necesario actualizar la normativa que regule el accionar y comportamiento de cada uno de los directivos, ejecutivos, empleados, socios y clientes de la Cooperativa.

RESUELVE

Expedir la reforma al **CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO,** de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén.

CAPITULO I

1. DE LAS GENERALIDADES

1.1. Definición

El Código de Ética y Comportamiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, es un conjunto de normas de conducta que deben observar los órganos de gobierno, dirección, control, gestión y empleados, basados en los valores y principios institucionales, que constituyen un marco de comportamiento ético y moral. Considerando que los aspectos éticos tienen mucha importancia, debido a que las acciones y la conducta de los integrantes de los órganos de gobierno, dirección, control, gestión empleados producen efectos positivos en los usuarios, proveedores, medios de comunicación, instituciones públicas y privadas, la competencia y comunidad que se relacionan con la Cooperativa.

De esta forma, la Ética es una guía para que nuestras acciones y conductas diarias se apeguen al bien y al derecho de cada persona, pues, éste es el fin que buscan todas las personas de la Cooperativa. Por ello, el presente Código de Ética y Comportamiento es la herramienta que orienta la filosofía de servicio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, y ofrece los medios para vivirla y protegerla.

1.2. Objetivo general.

Brindar el marco general de conducta a cumplir por los administradores y empleados de la Cooperativa, en base a los valores éticos de preservación de la integridad y confianza que guardaran los administradores, los empleados y demás colaboradores, en la prestación de los productos y servicios financieros a los socios y demás usuarios de la comunidad.

1.3. Objetivos específicos.

- Establecer procedimientos de aplicación y cumplimiento por los administradores y empleados.
- Generar una cultura de buena conducta con todas las personas que se relacionan con la Cooperativa.
- Desarrollar medios de educación y socialización con los administradores y empleados.

1.4. Actualización

La actualización del presente Manual se lo realizara:

- Por actualización de las leyes vigentes relacionadas a la prevención de lavado de activos en el sector financiero;
- Por aclaración o inconsistencia con alguna disposición legal, cuyos alcances prevalecerán de todas maneras; y,
- Por requerimientos de consolidación de procesos de educación en ética y comportamiento.

1.5. Aplicación y uso

Este Código, constituye una guía de trabajo y de cumplimiento obligatorio para todos los órganos de gobierno, de dirección, control, de gestión y de los empleados de la Cooperativa, sus normas constituirán las directrices de la política institucional, para que todos conozcan su contenido y el de aquellas disposiciones legales que resulten de la aplicación a las actividades que desarrollan de conformidad a sus funciones. Por lo tanto, los administradores y empleados están obligados a hacerlas extensivas en sus relaciones inclusive con terceros, en todos los actos en los que su actuación pudiera afectar la buena imagen institucional.

1.6. Alcance

Este Código normara los procedimientos y controles relacionados a la observación de la ética y buen comportamiento en dos ámbitos: 1) en el interno, el buen comportamiento que deben guardar entre los administradores y el personal; 2) en el externo, la adecuada relación que deben observar los empleados y administradores con los socios, proveedores y demás usuarios de la Cooperativa.

CAPITULO II

2. DE LOS FUNDAMENTOS

2.1. Toda persona es única.- Tiene un valor en sí misma por su dignidad, sus derechos y obligaciones; razones por las que se ponen los medios al alcance de los administradores y empleados, en cumplimiento a las siguientes consideraciones:

- Reconocemos la igualdad de las personas, ninguna es más ni menos que otra.
- Servir a los demás es nuestra razón de ser.
- Ofrecemos a los empleados, los medios necesarios para que logren su desarrollo personal y profesional con sentido de trascendencia.
- Todos los empleados son protagonistas de su propio desarrollo; el papel de los administradores es facilitarles de las oportunidades.
- Se considera que los socios, clientes y proveedores son personas comprometidas, trabajadoras, responsables y forjadoras de un mejor futuro para sus familias.
- El fin no justifica los medios; nunca se justificará una acción mala, aunque el resultado final sea o parezca bueno.
- Construimos relaciones interculturales y profesionales respetuosa y transparente entre los administradores y empleados, con nuestros socios, clientes, inversionistas y proveedores.
- Contribuimos al desarrollo integral de la persona, nuestra labor no termina al ofrecer productos y servicios financieros, se trabajará por un valor agregado que incida la cultura en valores y principios.

2.2. Bien común.- Se promoverá la oferta de productos y servicios oportunos y pertinentes en las comunidades y sectores donde incidimos, basados en:

- Redistribución de la riqueza generada de nuestro trabajo, llegando a más beneficiarios con productos y servicios financieros novedosos.
- Administración prudente del riesgo, mediante indicadores referentes aceptados por los organismos de control y el uso de una tecnología e información apropiada.
- Inclusión financiera a personas excluidas del sistema financiero nacional.
- Lucha por posicionar el liderazgo de la Cooperativa en la generación de oportunidades de crecimiento para el microempresario e iniciativas de emprendimiento de grupos organizados y de los pueblos y nacionalidades.

2.3. Misión institucional.- Somos una institución de la economía popular y solidaria que ofrece productos y servicios financieros de calidad a nuestros socios y clientes, contribuyendo al desarrollo sostenible de la familia ecuatoriana.

2.4. Visión institucional.- Ser una institución financiera de la economía popular y solidaria referente en el mercado local con la oferta de productos y servicios financieros socialmente pertinentes, innovadores, oportunos e inclusivos.

CAPITULO III

3. DE LOS VALORES Y PRINCIPIOS

Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, los valores y principios, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de sus empleados, constituyen la base de todas las actuaciones de los administradores y empleados.

3.1. DE LOS VALORES

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén se sustenta en los siguientes valores:

a) **Sociales.-** Facilitar el acceso a productos y servicios financieros de calidad, en el tiempo oportuno, sin transgredir los derechos individuales y colectivos de la sociedad.

b) **Humanos.-** Impulsa acciones que ofrezcan a los administradores, empleados, socios, clientes y proveedores, la oportunidad de ser mejores para la construcción de una sociedad inclusiva.

c) **Culturales.-** Reconocer y respetar la diversidad cultural, así como la pertenencia cultural a los pueblos y nacionalidades del Ecuador, por la construcción de una sociedad intercultural en un Estado Plurinacional.

d) **Transparencia.-** Mantener una actitud de congruencia, verticalidad y solvencia personal, que contribuya a fortalecer la confianza y credibilidad en la Cooperativa.

e) **Vocación de servicio.-** Ofrecer calidad de servicio a los socios y usuarios, mediante la oferta de productos y servicios financieros que respondan a sus necesidades y promueva el desarrollo económico y social del país.

f) **Persona.-** Fomentar el desarrollo integral y prácticas de: humildad, respeto, honestidad y generosidad. Por lo que se requiere que toda persona:

- Descubra lo bueno que hay en sí mismo y en los demás. Conociendo y aceptando sus propias limitaciones en busca de superarlas con respeto y trato igual a los demás.
- Guarde discreción y prudencia ante las confidencias personales, considerando que toda persona que se acerque tiene algo importante que decir y merece de toda su atención.
- Utilice la cautela antes de juzgar a los demás y ofrezcan disculpas, si ofende o hace pasar un mal momento a alguien. Considerando que toda persona que se acerque tiene algo importante que decir y merece de toda su atención.
- Trate a todos los socios y clientes con cortesía, dignidad, respeto y de manera personalizada.
- Conozca y respete las diferencias e identidad cultural y de genero de los socios y clientes.

g) **Servicio.-** Fomentar el servicio a la comunidad por el interés en atender a la persona con justicia, lealtad y empatía, por lo tanto, se requiere que toda persona:

- Construya relaciones afectivas basadas en un ganar-ganar, con confianza mutua e interés por los demás.
- Cuide siempre que los comentarios o declaraciones respecto a nuestros competidores sean objetivos, justos y veraces.
- Sea sencillo en el trato con los socios o clientes, promocione en ellos una actitud de servicio; motivándolos a detectar necesidades, sin crear falsas expectativas.
- Asista puntualmente en la atención con los socios y clientes, cumpliendo con los tiempos de respuesta de los diversos productos y servicios que oferta la Cooperativa.

- Tome en cuenta que toda comunicación con los socios y clientes, sea formal o informal, debe basarse en un discurso fundamentado en nuestra Filosofía.

h) **Responsabilidad.-** Cumpliremos nuestros deberes con excelencia; para ello se exige a toda persona involucrada en la atención de la Cooperativa, lo siguiente:

- Realice con cuidado y esmero el trabajo encomendado, concluyéndolo en el tiempo y la forma previstos.
- Mantenga su lugar de trabajo limpio, ordenado y seguro.
- Asuma con responsabilidad sus errores, especialmente si causa un costo innecesario para la Cooperativa.
- Ayude a los empleados a su cargo, estando cerca a ellos y supervisando su trabajo.
- Recuerde que no debe inducir al socio a adquirir un producto o servicio que no necesita, puede ser perjudicial para él y para la Cooperativa.
- Tenga cuidado de otorgar créditos que exceda la capacidad de pago del socio o créditos a personas insolventes o dedicadas a actividades que impliquen riesgo ambiental, lavado de activos y demás penadas por la ley.
- Sea cuidadoso en el manejo de la información confidencial y el historial crediticio de los socios, empleados, directivos o clientes. Comprometiéndose a salvaguardar de personas que no estén legalmente autorizadas a conocerla.
- Tenga claro que todas las decisiones, procesos, incentivos y prácticas operativas deben satisfacer las necesidades de los socios o clientes.
- Fomente entre los administradores, empleados, socios y clientes el cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Cooperativa.

i) **Trabajo en equipo.-** Colaborar entre todos, para lograr la cooperación, el orden y la comunicación, por lo tanto, se exige:

- Coopere con los demás para ayudar a lograr objetivos comunes, intercambiando experiencias, opiniones, consejos e ideas con las personas que lo rodean.
- Dialogue con aquellas personas que le parecen que tienen actitud incorrecta, equivocada o agresiva, para evitar conflictos incómodos e inútiles.
- Sea enérgico pero contundente en su labor de cobranzas, fomentando la comprensión de los socios.
- Escuche opiniones de nuestros socios y clientes, respecto a la calidad del servicio que reciben, para dar seguimiento a tales opiniones y que los socios se enteren de la acción que se ha tomado.
- Fomente la solidaridad y la empatía entre todos frente a las dificultades personales.

j) **Rentabilidad.-** Hacemos más con menos, siendo productivos con eficiencia, austeridad y transparencia, se persuade a:

- Actualizarse en conocimientos y normas para su desarrollo profesional.
- Evitar el mal uso de los recursos en actividades no propias de la Institución.
- Establecer relaciones con personas o instituciones que compartan los valores y principios de nuestra Cooperativa.
- Buscar la mejor manera de realizar su trabajo, cumpliendo con las políticas y procesos establecidos y el aprovechamiento óptimo de los recursos.
- Mantener informado a los socios sobre los costos de nuestros servicios, siendo transparente en ofrecer la información sobre la Cooperativa.
- Contribuir al proceso de educación financiera para inducir en los socios y clientes para el ahorro y el crédito responsable.

3.2. DE LOS PRINCIPIOS.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, tiene la convicción de que su reputación es su principal patrimonio, por consiguiente, es responsabilidad de todos los administradores y colaboradores observar los siguientes principios:

a) **Integridad.-** Generar confianza en los usuarios de los productos y servicios financieros que ofrece la Cooperativa, evitando que el interés personal influya en sus decisiones y cumplir con prudencia y confidencialidad.
b) **Lealtad.-** Desempeñar con fidelidad y asumir la responsabilidad de los actos; comunicando oportunamente irregularidades, que afecten el interés institucional.
c) **Tolerancia.-** Tratar con respeto, aceptando las identidades culturales diversas de las personas, censurando toda acción que fomente exclusión y discriminación, fundadas en factores ideológicos, étnicos, religiosos, género, edad, capacidades especiales o de cualquier razón.
d) **Responsabilidad social y ambiental**.- Implementar estrategias que considere las expectativas económicas, sociales y ambientales de los grupos sociales de la comunidad y la Pacha Mama.
e) **Legalidad.-** Cumplir con la Constitución de la República, con el Código Orgánico Monetario y Financiero, La Ley de Economía Popular y Solidaria y demás leyes que rigen las obligaciones fiscales, laborales, manejo de información, defensa de los derechos del consumidor y responsabilidad ambiental.

CAPITULO IV

4. DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES.

La buena imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, lo hacemos todos los que formamos parte de la Cooperativa. Nuestra responsabilidad es preservar la confianza que los socios y clientes han depositado en nosotros basados en:

4.1. Normas de comportamiento.- Los empleados están prohibidos, de todo comportamiento que se oponga a los intereses de los socios, clientes y proveedores.

4.2. Conflicto de intereses.- Existe un conflicto de intereses, real o aparente, cuando sus intereses, o los de su familia, o de terceros relacionados, son contrarios o interfieren en alguna forma con los intereses o la normativa de la Cooperativa. Lo que puede afectar tanto la reputación de la persona, como la de la Institución y de sus administradores.

4.3. Medidas para prevenir conflictos de intereses.- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, los directivos, ejecutivos y sus empleados, deberán revelar por escrito al Gerente la naturaleza y existencia de cualquier indicio de conflicto de intereses: institucionales, personales, sociales, financieros o políticos, entre los administradores, socios, clientes o proveedores de la Cooperativa. Por consiguiente, en cualquier caso, que entren en conflicto de intereses los socios, clientes y/o administradores directivos o empleados, prevalecerá el interés de la Cooperativa. Con la finalidad de evitar conflictos de intereses, los empleados y directivos actuaran conforme a los siguientes criterios:

a) **Transparencia del mercado.-** En todas sus operaciones y transacciones financieras, los empleados de la Cooperativa actuarán con transparencia, atendiendo a los principios que rigen su actividad.

b) **Consulta a las instancias de control.-** El Gerente o la persona involucrada en el conflicto, consultarán al Consejo de Administración con el fin de que califique el caso de conflicto de interés y de ser necesario se solucione, de no encontrarla se pondrá el caso a la instancia correspondiente de conformidad al Reglamento de Buen Gobierno.

c) **Estándares de conducta.** En prevención a cualquier conflicto de intereses los administradores o el empleado deberá:

1) Abstenerse de participar en actividades o políticas contrarias que puedan influir su juicio y lealtad a la Cooperativa.
2) Comunicar al Gerente cuando tenga algún conflicto de interés o relación con los competidores, clientes o administradores de la Cooperativa.
3) Comunicar a su Jefe inmediato o directivo de cualquier situación que estuviere en riesgo de causar conflicto de intereses. El Consejo de Administración, o la Asamblea de Representantes, podrán requerir a cualquiera de los empleados, ejecutivos o directivos; información respecto de sus inversiones personales que permita identificar la transparencia de éstas. Está prohibido al empleado:
   - Vender u ofrecer cualquier tipo de productos distintos a los que ofrece la Cooperativa, por el cual obtenga beneficio directo o indirecto.
   - Aceptar o pedir algún regalo, gratificación o favores de los socios o clientes, que pueda influir en sus decisiones o desempeño en la Cooperativa.
   - Usar el nombre, el isotipo, calidad de su empleado o cualquier otra identificación de la Cooperativa, para obtener beneficios personales, participando en negocios en contra de los intereses de la Cooperativa.
   - Tomar decisiones en las que se vean involucrados los socios o clientes con los que el empleado o su familia estén relacionadas.
   - Satisfacer los intereses personales de jefes, subalternos, o demás empleados, familiares o amigos, perjudicando a la Cooperativa.
   - Tener un empleo que dificulte cumplir sus obligaciones en la Cooperativa.
   - Realizar en la Cooperativa transacciones de compra-venta con empresas o negocios de propiedad de familiares en primer y segundo grado consanguinidad.

d) **De la resolución de los conflictos de intereses.** En caso de presentarse conflicto de intereses estos deberán ser resueltos de la siguiente manera:

1. Para los socios, la Asamblea General;
2. Para los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia en lo que corresponda, laAsamblea General;
3. Para el Gerente, el Consejo de Administración y/o el Consejo de Vigilancia; y,
4. Para los empleados, lo dispuesto en el Reglamento de Trabajo y el Código de Trabajo.

Si el conflicto no resolviere la instancia antes señalada, pasará a ser conocido, cuando corresponda, por la Comisión Especial de Resolución de Conflictos.

CAPITULO V

5. DEL MANEJO DE LA INFORMACION.

Los empleados de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, no podrán sin previa autorización expresa y por escrito de las autoridades de la Institución o de los titulares de la información, facilitar, proveer, vender, discutir, revelar o aplicar presión sobre los administradores

o empleados para revelar, cualquier información relacionada con los socios o con transacciones específicas que se hayan llevado a cabo, convenido, o que estén por ser llevadas a cabo. Es obligatorio tratar como confidencial en términos de sigilo bancario toda la información de la Cooperativa, de sus administradores, sus socios, clientes y proveedores, comprometiéndose a salvaguardarla en todo momento. De incumplir este precepto, las autoridades de la Cooperativa se tomarán las acciones para sancionar a los infractores, conforme la Ley y los reglamentos de la Cooperativa.

5.1. Confidencialidad de la información.- Se entiende por información confidencial, aquella que, al ser dada a conocer por los empleados o proveedores autorizados a terceros no autorizados, podría tener un impacto negativo para la Cooperativa, sus socios, sus clientes o de los propios empleados. Se exceptúa de este precepto aquella información que solicita la Unidad de Análisis Financiero y Económico, otros organismos de control, o de los buros de crédito de cuya información y su gestión es responsable el empleado designado para ello. Se considera información confidencial lo siguiente:

- Información de las operaciones crediticias y de depósitos de los socios.
- Información personal de los socios o clientes.
- Información del histórico crediticio del cliente, socio o de los codeudores proporcionados por los buros de crédito.
- Información personal de los empleados.
- Datos personales de los administradores de la Cooperativa
- Proyectos, programas, fórmulas, metodologías, productos y servicios de la Cooperativa.
- Planes y estrategias de promoción.
- Métodos, procesos, sistemas, tecnología, software o programas de la Cooperativa.
- Resultados de análisis y pruebas del personal.
- Informe de auditoría externa e interna.
- Proyecciones de nuevos productos.
- Reportes de las transacciones inusuales e injustificadas remitidas a la Unidad de Análisis Financiero.
- Reportes de las transacciones que igualen o superen el umbral de los 10.000, remitidas a la Unidad de Análisis Financiero.
- El contenido de las actas de los órganos de administración y control de la Cooperativa.
- El contenido de oficios y comunicaciones internas consideradas confidenciales.
- Políticas de compensación y roles de remuneraciones.
- Información del estado financiero y contable de la Cooperativa.
- Claves de los sistemas informáticos y páginas web utilizadas por la Cooperativa.

Independientemente del medio en que se encuentre la información sea esta electrónica, impresa, o en cualquier otra forma, los directivos, ejecutivos y empleados de la Cooperativa, se conducirán de acuerdo a los siguientes lineamientos:

1) Guardar la información confidencial, por medio de los mecanismos apropiados de seguridad que eviten su divulgación y mal uso.
2) El responsable de las áreas de trabajo donde se realizan transacciones financieras, contables y/o actividades administrativas, deberá tomar medidas para proteger la información en circunstancias en que haya visitantes presentes.
3) Las visitas recibidas por el personal a familiares o personas extrañas deberán ser comunicadas previamente por el guardia de seguridad y ser autorizadas por el

encargado del área o de las oficinas y de la propia persona a ser visitada. Los visitantes serán acompañados por la persona que aceptó dicha visita, siendo esta persona, la responsable de las actividades que realicen los visitantes al interior de las oficinas.

4) Está prohibido a los visitantes mientras se encuentran en las instalaciones de la Cooperativa, utilizar equipos de audio y video grabación, cámaras fotográficas, discos externos, gafas, gorros y otros.
5) El Guardia de seguridad ejercerá control con el fin de que los socios o clientes no ingresen armas o utilicen teléfonos celulares en las áreas de trabajo de la Cooperativa o dejen información o documentación confidencial al alcance de terceras personas, o comentar de su existencia a personas no autorizadas.
6) La información de los socios o clientes se proporcionará únicamente cuando exista requerimiento expreso fundado y motivado de las autoridades competentes, o del propio socio o cliente.
7) No podrá utilizar la información de la Cooperativa para obtener un beneficio propio o para terceros.
8) No divulgar o brindar información que utilizan para el desempeño de sus funciones a personas que no les concierne o a competidores.

De todas maneras, se suscribirá un acuerdo de confidencialidad entre la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, los empleados, administradores, proveedores y estudiantes pasantes, para el efecto se incluirá clausulas referidas a la confidencialidad en los contratos de prestación de servicios.

5.2. DEL USO INDEBIDO DE LA INFORMACIÓN

Con el fin de evitar el uso indebido de la información, todo empleado, ejecutivo o directivo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén deberá:

1) Abstenerse de hacer comentarios sobre información confidencial en lugares públicos y de proporcionar información de los socios o clientes, a otros empleados, excepto cuando éstos sean necesarias para cumplir con sus funciones.
2) Abstenerse de vender, distribuir o usar información confidencial para beneficio personal. También de vender o divulgar bases de datos de personas con crédito, correspondencia, datos o información vinculada con los socios o clientes.
3) Ser responsable de la confidencialidad y del uso de su clave de usuario de los equipos de cómputo que operan con el Sistema Contable-Financiero, accesos a servicios bancarios y de otras actividades propias o de accesos a plataformas informáticas utilizadas por la Cooperativa.
4) Abstenerse de participar, decidir o sugerir la decisión en operaciones y transacciones financieras a favor de socios o clientes, con las cuales sostenga negocios particulares o posea información indebidamente obtenida.
5) Cuidarse de que ninguna operación o negocio se autorice o niegue con base en sentimientos de amistad o enemistad por quien tiene en sus manos la decisión.
6) Abstenerse de realizar operaciones y transacciones financieras en beneficio propio, por sí mismo o a través de interpuesta persona, utilizando información de la Cooperativa y de sus socios o clientes, proveedores o prestadores de servicios.

5.3. DE LOS CRITERIOS PARA DISEMINAR LA INFORMACIÓN PÚBLICA

Los directivos y empleados son responsables del uso adecuado de la información considerada pública dada a conocer por la Cooperativa a través de los medios de comunicación más idóneos. Por lo tanto, tienen la obligación de cuidar el buen nombre de la Cooperativa, así como la de las instituciones con las que se tienen relaciones interinstitucionales.

Para ser considerada información pública, deberá cumplir con los siguientes lineamientos:

a) La publicidad, promoción e imagen de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, excluirá mensajes o símbolos ofensivos que hagan relación a: sexo, cultura, clase social, estrato económico, preferencia política o cualquier otra índole que pueda ser discriminatoria.
b) La publicidad y promoción de los productos y servicios financieros de la Cooperativa será en todo momento, manteniendo los principios de competencia justa y buena práctica de los servicios.
c) Por lo tanto, está prohibido:
   - Utilizar la información privilegiada de la Cooperativa para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea pública. El Gerente o los Directivos, tendrán la facultad a decidir cuál información puede ser revelada como pública.
   - Utilizar la Información privilegiada de la Cooperativa para hacer daño o desacreditar al socio o cliente.

5.4. Relaciones entre directivos y empleados.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, no discrimina a ninguna persona por su condición cultural, religión, sexo, edad, nacionalidad, estado civil, capacidades diferentes, en lo que se refiere a la designación de directivos, contratación, entrenamiento, ascenso, retribución, beneficios, sanciones y otros términos y condiciones de empleo. En consecuencia, todas las decisiones y acciones relacionadas a la designación o contratación se basarán en procesos válidos que muestren si la persona está calificada y apta para desempeñar el cargo.

La selección y designación para un empleo en la Cooperativa es a voluntad de las partes. Tanto la Cooperativa como el empleado tienen la opción de terminar la relación de laboral en cualquier momento y por cualquier motivo, siempre y cuando se cumpla con lo establecido en el Reglamento de Trabajo y demás normas laborales.

CAPITULO VI

6. DE LAS OBLIGACIONES.

6.1. DE LOS EMPLEADOS

La Cooperativa espera de todos sus empleados una asistencia puntual y regular a sus labores diarias. Sin embargo, se reconoce que, bajo ciertas circunstancias, las personas necesitan ausentarse de sus labores por diversas razones que pueden incluir: comisión de servicios, licencia, por estudios, maternidad, enfermedad, accidente, incapacidad médica, calamidad doméstica, o bien permisos especiales para ausentarse con o sin goce de sueldo.

Cuando se trate de ausencias, aplicará el procedimiento de control de asistencia establecido en el reglamento respectivo. Además, los empleados están obligados a:

a) Abstenerse de dar instrucciones que sean contrarias a las políticas, procedimientos, leyes y disposiciones vigentes.
b) Supervisar que los empleados bajo su responsabilidad realicen sus actividades conforme el Manual Descriptivo de Cargos de la Cooperativa.
c) Informar, de ser posible aportar con evidencias de las infracciones cometidas en la Institución, de las que tengan conocimiento para que las autoridades respectivas toman las medidas del caso.
d) Registrar en la Contabilidad y en los sistemas informáticos todas las operaciones y transacciones económicas que realicen, conforme a procedimientos establecidos para tal efecto, y sujetos a revisión por parte de Tesorería, Jefes de Caja y otras autoridades designadas para el efecto.
e) Reportar a las autoridades competentes aquellas transacciones económicas, consideradas inusuales e injustificadas que detecten, conforme el Manual de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos, incluido el terrorismo.
f) Reportar a Tesorería todo sobrante o faltante de Caja, en el caso de los cajeros, para que se tomen las medidas que amerite.
g) Cuidar que la atención y el trato hacia los demás no se confunda con gestos que no correspondan al lugar ni a la relación profesional entre empleados.
h) Cumplir estrictamente con los preceptos establecidos en el presente Código

6.2. DE LOS DIRECTIVOS

Los directivos deberán recibir y aprobar anualmente la realización de un examen de Auditoría Externa, e incorporar un Auditor Interno, cuando las circunstancias así lo ameriten y de acuerdo al segmento de la Cooperativa. Las auditorias según el caso, emitirán informes anuales señalando que los directivos, ejecutivos y empleados se han certificado en la comprensión del presente Código y que, en sus respectivas responsabilidades, han cumplido con los procedimientos de control interno establecidos, con el fin de:

a) Asegurar que todo colaborador que comprometa a la Cooperativa en una operación tenga la autorización para hacerla.
b) Asegurar que los empleados cumplan con los principios de ética y comportamiento, y tengan el entrenamiento necesario para cumplir con sus funciones.
c) Establecer procedimientos y medios de control para que se observe la normatividad aplicable en todas las actividades en las que interviene la Cooperativa.
d) Cumplir y hacer cumplir las normas y principios de contabilidad generalmente aceptados y establecer los sistemas internos y externos de control y gestión de riesgos en la Cooperativa
e) Supervisar el cumplimiento de las normas, requisitos e instrumentos de validación de información establecidos, para la apertura de cuentas y la actualización de la información de los socios y clientes.
f) Facilitar a los auditores, de la Cooperativa toda la información y explicaciones que requieran para la realización de su trabajo.
g) Mantener la confidencialidad de los documentos a los que tengan acceso por razones de sus funciones en la Cooperativa, incluso después de haber cesado en ellas.
h) Hacer frente al pago y cumplimiento de las obligaciones con la Cooperativa, sin dilaciones y proceder al cobro de sus créditos con debida diligencia.
i) Elaborar y mantener vigente un plan de sucesión de los cargos críticos asociados con procesos sensibles o etapas críticas de unprocedimiento, cuya ausencia podría afectar, la

continuidad y/o los controles operacionales básicos para el desarrollo de las actividades en la Cooperativa

j) Cumplir con la entrega de información del Estado Financiero y otros que por Ley está obligada la Cooperativa, a las instancias e instituciones de control.

6.3. DE LOS SOCIOS

Los socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, constituyen la Asamblea General a través de sus 30 Representantes elegidos, máxima autoridad de la Cooperativa, quienes en el ejercicio de sus derechos deben:

a) Considerar a la Establecer la Cooperativa como un medio de servicio de la comunidad, haciendo compatible su finalidad el desarrollo social, sostenible y respetuoso con el medio ambiente, procurando que toda su actividad se desarrolle de manera ética y responsable.
b) Considerar a la Cooperativa como medio de ejercicio del cooperativismo y de la economía popular y solidaria, sin comprometer su continuidad.
c) Ejercitar, de modo informado y responsable, su derecho al voto en las Asambleas Generales y, al hacerlo, exigir la actuación ética de sus directivos y empleados.
d) Buscar un equilibrio entre el capital y el trabajo de modo que los empleados reciban a través de sus salarios la justa contraprestación por su trabajo.
e) Nombrar como administradores y directivos a personas que reúnan las condiciones de preparación y experiencia y que realicen un ejercicio profesional, ético y responsable en su gestión.

CAPITULO VII

7. DEL PERSONAL DEL ÁREA DE GESTIÓN DEL CREDITO Y COBRANZAS

En esta área, además de las obligaciones para los empleados y directivos, se deberá:

a) Hacer del cumplimiento de la política crediticia establecida en el Manual de Crédito y Cobranzas, una práctica institucional.
b) Validar que las solicitudes de crédito y apertura de cuentas cumplan con los requisitos, verificando que los datos y la documentación complementaria cumpla con los requerimientos señalados en la normatividad y políticas internas de la Cooperativa.
c) Observar el uso se distintivos de la Cooperativa al momento de las gestiones de cobranzas, para tener una presentación personal acorde con la práctica profesional e imagen corporativa
d) Guardar absoluta reserva respecto de toda la información crediticia a la cual tuviese acceso sea esta: de operaciones y transacciones económicas, crediticias, técnicas, procedimientos de cartera y datos de los deudores, codeudores y garantes, clientes y empleados de la Cooperativa.
e) Actualizarse en conocimiento y la normatividad aplicable a operaciones de crédito.
f) Verificar los expedientes de cada una de las solicitudes de crédito, con el fin de evitar la entrega de valores no autorizados ni créditos vinculados.
g) Sugerir la revisión del Manual de Crédito y Cobranzas, para adecuar con los requisitos y nuevas de línea de crédito que implemente la Cooperativa.

CAPITULO VIII

8. DE LAS PROHIBICIONES.

8.1. Para los empleados:

a) Utilizar recursos materiales, económicos o activos intangibles a su nombre para contribuciones y/o apoyo a partidos políticos, instituciones públicas o privadas, o a cualquier otro organismo o entidad, en representación de la Cooperativa.
b) Pagar o solicitar sobornos, otorgar o recibir dádivas, dinero, obsequios o recompensas como retribución por actos que tengan relación con el trabajo que el personal desempeña en la Cooperativa.
c) Manipular la información del Sistema Financiero-Contable, con el fin de sustraer dineros de otros socios de manera fraudulenta, sean mediante transferencia de cuenta a cuenta o de dineros depositados en calidad de encajes.
d) Autorizar o permitir la aprobación de créditos vinculados a empleados o directivos, cuya facultad es exclusivamente del Consejo de Administración.
e) Autorizar o permitir la aprobación de créditos cuando estos sean presentados con la garantía personal de empleados o directivos de la Cooperativa.
f) Realizar actividades de competencia desleal a la Cooperativa, en acuerdo entre los empleados y directivos.
g) Facilitar la aprobación de créditos a ser utilizados en actividades reñidas por la Ley.
h) Facilitar procesos para la entrega de créditos a diferentes personas, aun conociendo que estos se concentran en una sola persona, o tienen problemas crediticios, antecedentes penales, o documentos adulterados.
i) Facilitar de garantías personales para la concesión de créditos.
j) Ocultar información u omitir la declaración de licitud de fondos, cuando un socio realice transacciones inusuales e injustificadas o estas, superen o igualen el umbral establecido de USD. 10.000.
k) Incumplir con las normas establecidas en el Manual para la Prevención de Lavado de Activos, y Financiamiento de Delitos, incluido el Terrorismo.
l) Adulterar o falsificar los documentos soporte a la solicitud de crédito, cédulas de ciudadanía, certificado de votación, copias de libretas, certificados de ingresos o roles de pago, cartas de pago de servicios básicos, planos de ubicación, análisis socio demográfico o cualquier información de sustento para su aprobación.
m) Reemplazar en sus funciones a otro empleado, sin autorización del Jefe.
n) Colocar, modificar o adulterar la clave de usuarios de otro empleado de la Cooperativa.
o) Permitir que otro empleado firme las solicitudes de crédito correspondiente a socios en cuyo trámite haya intervenido.
p) Falsificar firmas y/o firmar por un socio en los documentos de solicitudes de crédito. Se considera falsificación el hecho de firmar por terceras personas.
q) Proporcionar información falsa, tendenciosa o contraria a la política crediticia de la Cooperativa.
r) Recibir u obtener solicitudes de crédito suscritas en blanco o gestionadas por terceros.
s) Obtener de los socios potenciales o actuales, solicitudes de crédito mediante engaño o simulaciones.

t) Encubrir u ocultar hechos o acciones cuando se tenga conocimiento que subalternos, jefes o colegas están incurriendo en alguna de las faltas anteriores, en incumplimiento a la normatividad, y las que se deriven del manejo inadecuado de información.
u) Pedir a los socios o clientes la tramitación de cuentas de ahorro con tarjetas de crédito para el depósito de cantidades a las que pueda tener acceso el empleado.
v) Realizar cobros de crédito a domicilio sin la autorización de Gerencia o sin la emisión de documento oficial de cobro.
w) Retener dineros, resultado de gestión de cobranzas.
x) Utilizar las claves de acceso a las cuentas bancarias de la Cooperativa para fines personales.
y) Difundir la Información a la cual tiene acceso por el cargo el que desempeña sin autorización del Jefe inmediato o autoridad competente.

8.2. Para los directivos:

a) Participar como Directivo de cualquier otra empresa o Institución que compita con la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén.
b) Ofrecer o facilitar su garantía personal para créditos solicitados o entregados a los socios y socias de la Cooperativa.
c) Participar, a título personal o en representación de la Cooperativa, en aquellas actividades que sean incompatibles con sus funciones.
d) Utilizar el cargo de Directivo para fines políticos o personales
e) Asumir cargos de elección popular, pues deberá renunciar su cargo en la Cooperativa.
f) Autorizar o concederse créditos cuyos montos excedan los cupos permitidos por la Ley y el Manual de Crédito y Cobranzas.

CAPITULO IX

9. DE LAS RELACIONES.

9.1. Con los socios o clientes.- En su relación con los socios y/o clientes, los directivos y empleados deben sujetarse a los siguientes lineamientos:

a) No favorecer a un socio o cliente sobre otro.
b) No establecer relaciones complicidad con los socios o clientes.
c) Cumplir con las políticas, metodologías, normas, procesos y procedimientos que la Cooperativa ha establecido para el desarrollo de sus actividades.
d) Las gestiones de cobranzas que realicen cualquier empleado de la Cooperativa deberán estar apegados a normas de atención al cliente y las buenas costumbres.
e) No utilizar medios intimidatorios para forzar el pago de un crédito.
f) Permitir a un deudor desviar el importe del crédito en beneficio propio o de terceros.
g) Liberar a un deudor, sustrayendo dinero de cuentas de otro socio.

9.2. Con los proveedores.- La Cooperativa trabaja con aquellos proveedores que comparten nuestros valores éticos y que poseen reputación e integridad, por lo tanto, se deberá:

a) Relacionarse con los proveedores de bienes y servicios de forma ética y lícita.
b) Seleccionar proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, cumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la Cooperativa

c) Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.
d) Garantizar eficacia y eficiencia en la prestación de productos y servicios financieros que la Cooperativa ofrece

Los directivos y empleados que negocien la adquisición de los bienes y servicios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, deberán exigir a los proveedores la calidad, rentabilidad y servicio en beneficio de la Cooperativa. La compra de bienes y servicios se llevará a cabo mediante procesos transparentes que garanticen la participación justa y equitativa entre los proveedores.
Los empleados y Directivos de la Cooperativa están obligados a dar a conocer el presente Código a proveedores o prestadores de servicios, por lo tanto, está prohibido, aceptar regalos, viajes o servicios que puedan considerarse como un compromiso en la toma de decisiones de los empleados, respecto a la selección de los proveedores.

9.3. Con las autoridades.- En la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, se regirán a las normas y leyes establecidas por los organismos de control, por lo tanto, los directivos y empleados se ceñirán a los siguientes lineamientos:

a) Colaborar con las autoridades competentes en ejercicio de sus facultades y actuar conforme a derecho en defensa de los legítimos intereses de la Cooperativa.
b) En caso de que las autoridades señalen, o los controles internos descubran que la Cooperativa, no cumple con alguna norma. Los empleados deberán comunicar a su Jefe inmediato quien canalizara la información hacia las instancias respectivas, para que los ejecutivos y empleados eviten posibles inconvenientes y/o sanciones derivadas de la misma.

9.4. Con la competencia.- Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, toda competencia es sana, obliga a ser los mejores en el mercado de la economía popular y solidaria. Al final, el socio debe ser el más beneficiado por elegir la mejor opción. Por esta razón, la Cooperativa no emprenderá acciones encaminadas a practicar la competencia desleal, de acuerdo a las siguientes premisas:

a) Evitar toda forma de conducta engañosa o de ventaja mediante la manipulación o la tergiversación de algún hecho o información específica.
b) Comercializar productos y servicios por sus propios medios sin desacreditar o proporcionar información falsa sobre la competencia.
c) Utilizar información de otras empresas -siempre y cuando haya sido obtenida lícitamente- exclusivamente para fines institucionales, y facilitarla únicamente a los empleados que la necesiten para realizar sus actividades.
d) Ser claros cuando los socios y clientes pregunten si alguna otra Institución es o no parte de la Cooperativa; sin aprovechar de esta oportunidad para descalificarla, por lo tanto, está prohibido:
   – Recabar información sobre la competencia por medios no éticos, induciendo a un socio, directivo, empleado o proveedor de la competencia a divulgar información confidencial, u obtenerla directamente o a través de terceros.

- Discutir tasas de interés, términos de promoción, planes comerciales para productos o servicios financieros de la competencia.
- Acordar con los competidores como medida tendiente al reparto de socios y/o territorios de cobertura. Cuando la competencia proponga cualquiera de estas prácticas, es obligación de los empleados involucrados comunicar a las autoridades de la Cooperativa.
- Contratar a personas de la competencia con el objeto de obtener información confidencial que provenga de instituciones catalogadas como competencia.
- Caer en las provocaciones de la competencia.

9.5. Con los empleados.- Para la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, el talento humano es recurso más importante para su crecimiento, por lo tanto, a éste se debe:

a) Tratar con dignidad, respeto y justicia, teniendo en consideración su diferente sensibilidad cultural.
b) No permitir la ocurrencia de violencia, acoso o abuso en el trabajo.
c) Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados.
d) Vincular la retribución y promoción de los empleados a sus condiciones de mérito y capacidad.
e) Establecer y comunicar criterios y reglas claras que mantengan equilibrados los derechos de la empresa y de los empleados en los procesos de contratación y en la separación de éstos, incluso en caso de cambio voluntario de empleador.
f) Garantizar la seguridad e higiene en el trabajo, adoptando cuantas medidas sean razonables para maximizar la prevención de riesgos laborales.
g) Procurar la conciliación del trabajo en la Cooperativa con la vida personal y familiar de los empleados.
h) Procurar la integración laboral de las personas con discapacidades especiales, eliminando barreras en el ámbito de la Cooperativa para su inserción laboral.
i) Facilitar la participación de los empleados en los programas de acción social de la Cooperativa

CAPITULO X

10. DE LA PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS

Para la Prevención de Lavado de Activos los directivos y los empleados se sujetarán a las normas establecidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos, incluido el Terrorismo y del Financiamiento de Delitos, por lo que se procurara las siguientes acciones:

a) Establecer las acciones, medidas y procedimientos internos para el cumplimiento de la Ley de Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, y de las disposiciones emanadas por la Unidad de Análisis Financiero y Económico.
b) Todos los integrantes de la Cooperativa, sin importar su nivel, deberán conocer, comprender, desarrollar, mantener actualizada y cumplir con el Manual para la Prevención de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos incluido el Terrorismo, que incluye la política “conozca al socio, al empleado, al mercado, al corresponsal y al proveedor”.
c) El Oficial de Cumplimiento, en coordinación con el área de Talento Humano, desarrollaran programas de capacitación con el objetivo de cumplir la normativa legal, reglamentaria y operativa en materia de prevención de lavado de activos y del financiamiento de delitos incluido el terrorismo.

d) La Cooperativa, asegurará que los clientes internos y externos, cumplan con los requisitos exigidos por los organismos de control, manteniendo integridad moral, lícita y transparente en los procesos de intermediación financiera que se efectúa.
e) La capacidad económica de los clientes internos y externos debe ser concordante con sus actividades y con los movimientos u operaciones que realicen en la Institución.
f) Los empleados y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén están en la obligación de:

- Informar al Oficial de Cumplimiento toda transacción u operación de su conocimiento que resulte inusual, con sus correspondientes antecedentes, y
- Mantener reserva y colaboración con las actuaciones que se desarrollen en la materia.
- Las actuaciones deben regirse por criterios profesionales obviando en todo momento consideraciones personales

CAPITULO XI

11. DE LAS MALAS PRÁCTICAS

11.1. Corrupción.- Los actos de corrupción son considerados como falta grave en cualquier ámbito y bajo cualquier circunstancia. En la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, se mantiene firme la confianza de los socios o clientes, ya que, no basta la transparencia en nuestras relaciones, sino la constante lucha en contra de la corrupción en todas sus formas y manifestaciones, por lo tanto, está prohibido para los directivos o empleados:

a) Distorsionar, falsificar o manipular registros y/o información financiera-contable
b) Falsear las transacciones de depósitos, retiros, depósitos a plazo fijo, solicitudes de crédito propio de los socios. Se entiende por falsear las transacciones, el reporte de operaciones y transacciones económicas ficticias, sobre préstamos, así como el cobro de cheques falsificando endosos o comprobantes.
c) Realizar acciones que puedan ejercer coerción, manipuleo o engaño a los auditores, directivos o empleados que se encuentren en el desempeño de sus funciones.
d) Sobornar o dejarse sobornar con presentes para alterar o aparentar una verdad.
e) Manipular la información del Sistema Financiero-Contable de la Cooperativa con transacciones para beneficiarse económicamente.
f) Legitimar la documentación oficial de la Cooperativa con firmas falsas que corresponda a los directivos y/o ejecutivos.
g) Alterar los controles o registros de asistencia del personal
h) Entregar créditos aun conociendo que su uso no será para el destino que consta en la solicitud de crédito

11.2. Acoso.- La Cooperativa de Ahorro y Crédito La Nueva Jerusalén, procura un ambiente de trabajo libre de hostigamiento de cualquier índole, en el cual, cada directivo, ejecutivo o empleado sea tratado con dignidad y respeto. Se tomarán las medidas preventivas para evitar este tipo de prácticas.

11.3. Acoso sexual.- Es aquella conducta en que una persona, sin importar su sexo solicita favores de tipo sexual a cambio de mejores posiciones laborales o recompensas de distinta clase. Se reprimirá el acoso sexual por el daño moral que puede causar a quienes lo experimentan y por el efecto nocivo que puede tener para la reputación de la Cooperativa.

11.4. Hostigamiento y maltrato.- Se rechaza que un directivo o empleado sea molestado por otros directivos o empleados debido a su condición: social, religión, cultural o de cualquier otra índole. Por lo tanto, se deberá abstenerse de la crítica y la burla hacia otro directivo o empleado. Está prohibido el maltrato físico o verbal a otra persona por cualquier razón.

11.5. Uso de activos y recursos.- Los equipos, vehículos, bienes y servicios proporcionados por la Cooperativa son para el desempeño exclusivo de sus funciones, debiendo ser utilizados sin maltratos ni desperdicios que ocasionen gastos innecesarios. De la misma forma, se debe cuidar de los implementos de trabajo de los otros empleados, evitando tomarlos o usarlos sin el consentimiento de ellos. Está prohibido:

a) El uso de los equipos de trabajo proporcionado por la Institución, para la producción o distribución de material pornográfico o los que pueden atentar contra la moral y las buenas costumbres.
b) Utilizar los vehículos que la Cooperativa para fines personales o utilizarlos para acudir a lugares inapropiados para los fines institucionales.
c) Utilizar los medios de comunicación, para fines personales, por ejemplo, el teléfono o el INTERNET, para acceder a páginas y redes sociales que no tengan relación a las actividades de la Cooperativa.
d) Portar el uniforme fuera de la jornada laboral o para actividades distintas al desempeño de sus funciones.
e) Utilizar las fotocopiadoras y suministros para fines personales.

11.6. Ambiente laboral.- En la Cooperativa nos esforzamos por crear y mantener un clima de confianza y respeto mutuo que propicie la plena realización de los empleados en su trabajo, por lo que está prohibido:

a) Consumir, distribuir, transportar, vender y poseer cualquier tipo de cigarrillos, droga o sustancia psicotrópicas prohibidas para la salud, en las oficinas de la Cooperativa.
b) Consumir bebidas alcohólicas durante la jornada de trabajo, o encontrándose en eventos y reuniones en representación de la Cooperativa.
c) Hacer uso implícito o explícito de su autoridad para que un empleado realice ~~se~~ actividades que violen las políticas de la Cooperativa.
d) Asignar tareas, permitiendo conductas o ventajas especiales a determinados empleados.
e) Dirigirse a los empleados que están a su cargo con palabras altisonantes, ofensivas o de forma agresiva. No se aceptará ninguna justificación para hacerlo.
f) Dedicarse a proferir críticas o comentarios en contra de otros empleados o directivos.

CAPITULO XII

12. DE LOS MEDIOS DE DENUNCIA.

El medio más idóneo que la Cooperativa establece es la comunicación personal a través del que se reporta el incumplimiento de las normas de conducta, garantizando absoluta confidencialidad. La Gerencia recibirá directamente las denuncias y tomará las acciones apropiadas. Antes de hacer cualquier tipo de denuncia relativa al incumplimiento de este Código, debe tomarse en cuenta las siguientes consideraciones:

a) Razone bien antes de actuar.
   – Evalúe las opciones y consecuencias.

- Considere, ¿quién puede verse afectado con su decisión en caso de que su percepción no sea correcta?

b) Proceda con confianza.
- Comunique su decisión y los fundamentos a través del medio de denuncia institucional.

Recuerde que lo importante de una persona es la honestidad, por lo que las denuncias deberán ser objetivas, fundamentadas y sustentadas; aportando elementos suficientes para probar dicha denuncia. Sea consciente que involucrar el prestigio de un directivo o empleado inocente, o no informar con oportunidad algún tipo de violación al Código, le hace corresponsable.

CAPITULO XIII

13. DE LAS SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y SEGUIMIENTO

13.1. Tipos de sanciones.- Las sanciones serán en el siguiente orden:

a) **Amonestación verbal:** Medida disciplinaria impuesta que consiste en una llamada de atención verbal por el incumplimiento de los principios de este Código, con la cual se le conmina a no incurrir en la falta que le dio origen a la sanción.

b) **Amonestación escrita:** Comunicación escrita por reincidir en la falta cometida, insinuando a no volver a incurrir en otra.

c) **Acto administrativo:** Consistirá en una narración de hechos en la cual se describen los actos violatorios. En el entendido de que si persiste se impondrá una sanción pecuniaria de acuerdo a la gravedad de la falta. Señalando además que el empleado infractor será separado inmediatamente de la Cooperativa con la notificación de trámite del Visto Bueno, ante el organismo respectivo.

13.2. DEL SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACION DEL CODIGO.

Para verificar la correcta aplicación de los principios enunciados en este Código, se aplicarán encuestas anuales internas de clima laboral en la Cooperativa. Estas encuestas ayudarán a detectar problemas que puedan afectar el desarrollo de las actividades en la Cooperativa y servirán para implementar mecanismos que garanticen la correcta interpretación y observancia de los principios del Código.

Los resultados obtenidos en las encuestas deberán ser informados oportunamente al Consejo de Administración y al personal de la Cooperativa. Asimismo, la Gerencia asegurará que la difusión del Código se realice íntegramente para todo el personal que presta sus servicios en la Cooperativa.

DISPOSICIÓNES GENERALES

PRIMERA.- Las modificaciones al presente Manual, serán aprobadas por el Consejo de Administración; de conformidad con lo establecido en el Estatuto.

SEGUNDA.- Los cambios producidos en el ámbito legal o regulatorio serán incorporados en el presente Código, por el Consejo de Administración.

TERCERA.- El cumplimiento de lo establecido en el presente Código es obligatorio para los empleados, ejecutivos y directivos de la Cooperativa. Es responsabilidad de todos

cumplir y hacer cumplir para promover estándares de comportamiento ético y profesional óptimos.

CUARTA.- La Gerencia y demás directivos de la Cooperativa, son los responsables de observar el cumplimiento de este Código y están facultados para sancionar las conductas violatorias en los términos establecidos por el Consejo de Administración.

QUINTA.- Todos los empleados y directivos deben certificarse en la comprensión del Código, en un plazo de 60 días siguientes a partir de su fecha de contratación o actualizarse anualmente.

SEXTA.- El presente Código de Ética y Conducta, es parte integrante del sistema de Control Interno de la Cooperativa.

SEPTIMA.- Todos los aspectos no previstos en este Manual, deberán ser resueltos y decididos por el Consejo de Administración.

OCTAVA.- La Gerencia y Talento Humano serán las instancias responsables de supervisar el cabal cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código, así como para proponer con las sanciones que en su caso corresponda.

NOVENA.- Con la aprobación del presente Código de Ética y Comportamiento, queda derogado el Código de Ética Institucional, aprobado el 27 de octubre del 2015, y toda norma que se oponga el presente Código.

DISPOSICION FINAL

ÚNICA.- El presente Manual entrará en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por el Consejo de Administración, encargándose de su aplicación a la Gerencia.

Dado en Quito, en la Sala de Sesiones del Consejo de Administración de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Nueva Jerusalén a, los veintinueve días del mes de junio de 2022.

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Firmado Digitalmente por: LUIS PATRICIO LLOAY ROSERO
Hora local: 08/06/2023 11:12

Patricio Lloay
PRESIDENTE

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Firmado Digitalmente por: ROSA ANGELICA CAIZA GUANO
Hora local: 08/06/2023 11:15

Rosa Angelica Caiza
SECRETARIA

CERTIFICO: Que la presente reforma al **CODIGO DE ETICA Y COMPORTAMIENTO**, fue aprobado por el Consejo de Administración de la Cooperativa, según consta en el Acta 224 de la Sesión Ordinaria No. C-PCA-NJ-2022-007 del 29 de junio dos mil veintidós.

CERTIFICACIÓN ELECTRÓNICA BANCO CENTRAL DEL ECUADOR
Firmado Digitalmente por: ROSA ANGELICA CAIZA GUANO
Hora local: 08/06/2023 11:16

Rosa Angelica Caiza
SECRETARIA