



COOPERATIVA DE
AHORRO Y CREDITO
PETROECUADOR LTDA.

Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas

Unidad de Cumplimiento

Código: UC-NOR-01

Versión: 02

Octubre – 2024



HOJA DE FORMALIZACIÓN

UNIDAD:			PROCESO:
Talento Humano			Gestión del Talento Humano
Día	Mes	Año	DOCUMENTO:
21	11	2024	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas

Revisión y Autorización

PRESIDENTE DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

SECRETARIA DEL CONSEJO DE
ADMINISTRACIÓN

VIGENCIA:

A partir de la fecha que se señala en la hoja formalización, su vigencia no será mayor a tres años, sin exceptuar los cambios y/o modificaciones sustantivas que se presenten durante el periodo.

OBSERVACIONES:

Este documento reemplaza integralmente al que fue aprobado en mayo del 2022, así mismo el documento es de uso para todos los socios, clientes, empleados, organismos de dirección y control, proveedores, corresponsal, gerente y demás contrapartes de la entidad.


REALIZADO POR:

Nombre (s)	Cargo	Firma
Wilson J. Chávez	Oficial de Cumplimiento Titular	

REVISADO POR:

Nombre (s)	Cargo	Firma
Iván Vargas	Presidente del Comité de Cumplimiento	


Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 2 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

ÍNDICE

CAPÍTULO I: MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL	4
MISIÓN.....	4
VISIÓN.....	4
CAPÍTULO II: DEL OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ALCANCE	4
CAPÍTULO III: DEFINICIONES	6
CAPÍTULO IV: PRINCIPIOS COOPERATIVOS, VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE CONDUCTA	7
CAPÍTULO V: DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA ENTIDAD	9
CAPÍTULO VI: CONFLICTO DE INTERESES	10
CAPÍTULO VII: DEBERES Y PROHIBICIONES	13
CAPÍTULO VIII: COMPROMISOS DE LA ENTIDAD Y DERECHOS DE LOS SOCIOS	18
CAPÍTULO IX: DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN	20
CAPÍTULO X: ÉTICA DEL PERSONAL.....	23
CAPÍTULO XI: POLÍTICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO	24
CAPÍTULO XII: USO DE LOS BIENES, IMAGEN Y MARCA DE LA ENTIDAD	24
CAPÍTULO XIII: ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD.....	25
CAPÍTULO XIV: DEL CONTROL Y LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS.....	26
CAPÍTULO XV: DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES.....	30
CAPÍTULO XVI: NORMAS DE URBANIDAD	33
HISTÓRICO DE CAMBIOS.....	¡Error! Marcador no definido.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 3 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

CAPÍTULO I: MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL

MISIÓN

“Ayudar a nuestros socios y clientes con servicios financieros innovadores de calidad, que contribuyan al fortalecimiento de su desarrollo social y económico, los cuales permitan la consolidación de la cooperativa en el sector de la economía popular y solidaria”.

VISIÓN


“Ser una entidad financiera productiva, ágil e innovadora en la implementación de servicios financieros y no financieros oportunos e inmediatos a nivel nacional.”

CAPÍTULO II: DEL OBJETIVO GENERAL, ESPECÍFICOS Y ALCANCE

Que, la Norma para la Prevención de Lavado de Activos y Financiamiento de Delitos Como el Terrorismo en las Entidades Financieras de la Economía Popular y Solidaria, señala que las cooperativas de ahorro y crédito contarán con un código de ética y comportamiento institucional, el cual incluirá las sanciones a los empleados, socios, asociados y directivos, por incumplimiento de las políticas y procedimientos adoptados. Dicho código debe ser aprobado por el Consejo de Administración; y, socializado a todas las unidades de negocios e integrantes de la entidad, para asegurar su conocimiento y aplicación.

Que, 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, señala que El Consejo de Administración aprobará un Código de Ética y Comportamiento y sus posteriores reformas que contemple la aplicación de valores y principios éticos y de conducta que fortalezcan las relaciones de las personas socias, clientes, personas empleadas, gerentes, proveedores, órganos de gobierno, de dirección y de control, con la sociedad. Este Código incorporará el manejo de posibles casos de conflictos de interés y principios de prevención de lavado de activos, financiamiento de delitos, incluido el terrorismo y la promoción de la igualdad de género, la diversidad y la inclusión en todas las áreas de la entidad.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 4 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

En ejercicio de las atribuciones que le confiere la Ley, el estatuto, reglamento interno de la entidad, reglamento Interno de Trabajo.

ARTICULO 1.- OBJETIVO GENERAL: Fomentar una cultura corporativa que oriente y dirija permanentemente el ejercicio de las funciones de los administradores, funcionarios, empleados, socios y demás contrapartes como parte integral de la entidad, desarrollando sus actividades institucionales y personales en un marco de valores éticos, morales y buenas costumbres que realcen la imagen de la institución.


ARTÍCULO 2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir los principios y normas éticas consideradas por la entidad como de cumplimiento obligatorio.
- Orientar la conducta de los administradores, empleados, gerente, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, promoviendo comportamientos éticos y morales acorde a los principios establecidos en el presente código.
- Establecer acuerdos que vinculen a los administradores, empleados, gerente, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes, generando sentido de pertenencia.
- Cumplir con las políticas e implementar los procedimientos de prevención de lavado de activos a nivel de todas las áreas en coordinación con el Oficial de Cumplimiento, sin perjuicio de las acciones civiles y penales a que hubiera lugar por las acciones u omisiones de los administradores, funcionarios, empleados, socios y demás contrapartes.

ARTICULO 3.- ALCANCE: Este Código de Ética será de cumplimiento obligatorio para todos administradores, funcionarios, empleados, socios y demás contrapartes, quienes deberán respetar las normas o reglas de conducta contenidas en este Código, las mismas que serán de aplicación en todas las actuaciones y negocios conducidos por las personas que tengan relación con la entidad.

Las infracciones y el quebrantamiento de sus reglas generarán las responsabilidades correspondientes. Las denuncias de acciones en contra de la ética, que fueren debidamente fundamentadas serán analizadas por la Comisión de Resolución de Conflictos, observando los

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 5 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

principios de protección y reserva del o los denunciantes, concediendo además el derecho a la defensa del denunciado, en base al debido proceso.

Los administradores, gerencia, empleados y demás contrapartes de la entidad, suscribirán una carta de compromiso en el formato que será entregado por la Unidad de Cumplimiento, en el cual expresarán su adhesión y promesa de cumplir fiel y firmemente con las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética Comportamiento y Buenas Prácticas.


El Código de Ética Comportamiento y Buenas Prácticas, será publicado en la página web de la entidad.

CAPÍTULO III: DEFINICIONES

ARTÍCULO 4.- DEFINICIONES: Para efectos de la aplicación e interpretación de este Código en la entidad, los siguientes términos se definen y se explican así:

- a. **Ética:** Conjunto de buenas costumbres o normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en la comunidad, en este caso, en la “entidad,
- b. **Principios:** Son reglas o normas de carácter general, de aceptación universal, que orientan la acción del ser humano.
- c. **Valores morales:** son el conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma correcta de actuar, permiten diferenciar lo bueno de lo malo, lo justo de lo injusto.
- d. **Transparencia:** Obligación de revelar la forma como se administra la institución o la forma como se desarrolla una gestión, en todos los ámbitos.
- e. **Acción ilícita:** Aquella que expresamente contraviene a normas de la ley.
- f. **Discriminación:** Trato diferente y perjudicial que se da a una persona por motivo de raza, sexo, ideas políticas, condición física, edad, u otros.
- g. **Acoso:** Imposición de algo o alguien aprovechando una posición de ventaja sea física, económica, psicológica u otros.
- h. **Acoso verbal:** Comentarios denigrantes, burlas, amenazas o difamaciones, para infundir miedo, terror, desprecio o desánimo.
- i. **Acoso físico:** Contacto físico no deseado o permitido, ofensivo contra la persona, por ejemplo, pellizcar, acariciar, rozar, tocar, besar o abrazar.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 6 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento


- j. Acoso visual: Difusión de imágenes privadas, gestos o mensajes denigrantes u ofensivos sin su consentimiento o con desconocimiento de la persona.
- k. Acoso sexual: Intimidación o coacción sexual valiéndose del cargo o función que desempeña el acosador contra su víctima, insinuaciones o requerimiento de favores sexuales con amenazas a su estabilidad laboral o situación familiar.
- l. Grupos de interés: Aquellas personas relacionadas directamente con el accionar de la entidad,
- m. Prevención de lavado de Activos: Es el conjunto de medidas ejecutadas previo el inicio y continuación de la relación comercial, para evitar que, la entidad sea utilizada para ingresar, transferir o invertir recursos provenientes de fuentes ilícitas o para financiar el terrorismo.

CAPÍTULO IV: PRINCIPIOS COOPERATIVOS, VALORES Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE CONDUCTA

ARTÍCULO 5.- PRINCIPIOS COOPERATIVOS: Son principios Cooperativos los siguientes:

- a. **Membresía abierta y voluntaria:** La entidad, permite la afiliación a todas las personas capacitadas para utilizar sus servicios y dispuestas aceptar las responsabilidades de ser socio, sin discriminación por motivos de sexo, raza, situación social, política o religiosa.
- b. **Control democrático de los miembros:** Respetar las resoluciones que han sido tomadas por las máximas autoridades de la entidad por mayoría de votos, tanto en elecciones, en Asambleas Generales de Representantes, Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Comités, y cualquier otro organismo interno de la Institución.
- c. **Participación económica de los miembros:** Los socios contribuyen equitativamente al capital de la entidad, de conformidad a las resoluciones que tome la Asamblea de Representantes.
- d. **Autonomía e independencia:** La entidad es una organización autónoma de autoayuda para los socios, con facultades para suscribir acuerdos con otras organizaciones, incluido el gobierno con la finalidad de conseguir capitales y fondeo externo en beneficio de los socios, manteniendo su autonomía.
- e. **Educación, formación e información:** La entidad brinda educación y entrenamiento a sus miembros, a sus administradores, gerentes y empleados, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la entidad.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 7 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento


- f. Cooperación entre cooperativas:** La entidad sirve a sus miembros más eficazmente y fortalece el movimiento cooperativo trabajando de manera conjunta por medio de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- g. Compromiso con la comunidad:** La entidad trabaja para el desarrollo sostenible de su comunidad por medio de políticas aceptadas por sus miembros.

ARTÍCULO 6.- VALORES:

Los principales valores que sirven de orientación y guía dentro de la entidad:

- a. **LIDERAZGO.** - Se refiere a la capacidad de influir positivamente en los demás, guiando y motivando a un grupo para lograr metas comunes de manera ética y eficiente.
- b. **RESPECTO.** - Es la actitud de reconocer, apreciar y considerar los derechos, opiniones, sentimientos y diferencias de los demás. Es un principio fundamental que guía las interacciones humanas, promoviendo la armonía y la convivencia pacífica en cualquier ámbito, ya sea personal, profesional o social.
- c. **RESPONSABILIDAD.** - Se refiere al compromiso de la entidad para cumplir con sus deberes y obligaciones, asumiendo las consecuencias de sus acciones y decisiones.
- d. **HONESTIDAD.** - Implica actuar y expresarse con veracidad y coherencia, manteniendo una conducta ética en todas las circunstancias.
- e. **TRANSPARENCIA.** - Implica actuar de manera abierta, clara y honesta, asegurando que las decisiones, procesos y acciones sean accesibles y comprensibles para todos los interesados.
- f. **CONFIANZA.** - Se refiere a la seguridad y fe que depositamos en otras personas, en instituciones o en nosotros mismos, basada en la honestidad, integridad y consistencia de las acciones.
- g. **INTEGRIDAD.** - Se refiere a la cualidad de ser honesto, ético y consistente en acciones, pensamientos y palabras.
- h. **SOLIDARIDAD.** - Se refiere al compromiso de ayudar y apoyar a los demás, especialmente en momentos de necesidad, sin esperar algo a cambio.
- i. **PERTENECÍA.** - Se refiere al sentimiento de identificación y compromiso de una persona con un grupo, comunidad, organización o causa.
- j. **CALIDAD.** - Se refiere al compromiso constante con la excelencia y la mejora continua en todas las actividades y productos que una persona u organización desarrolla.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 8 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- k. **TRABAJO EN EQUIPO.** - Implica la colaboración entre personas con el objetivo de alcanzar metas comunes, maximizando las fortalezas individuales para el beneficio colectivo.


ARTÍCULO 7.- PRINCIPIOS ETICOS DE CONDUCTA: La entidad observará los siguientes principios.

- a. **Transparencia y Divulgación.** - La entidad mantiene prácticas transparentes y proporcionar información clara y accesible a todas las personas socias, asegurando la transparencia en los procesos de toma de decisiones y en la presentación de informes financieros, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales;
- b. **Conducta Ética.** - Las entidades deberán adherirse a estándares éticos y promover la integridad en todos los aspectos de sus operaciones, fomentando la confianza y la seguridad entre las personas socias y la comunidad en general;
- c. **Responsabilidad Social.** - Las entidades deberán asumir su responsabilidad social, contribuyendo al desarrollo sostenible de las comunidades a las que sirven y respetando los derechos humanos, el medio ambiente y los principios de justicia social;
- d. **Igualdad y no Discriminación.** - Las entidades deberán adoptar medidas, mecanismos y políticas internas de cultura organizacional que garanticen que todas las personas, independientemente de su sexo, género, etnia, idioma o religión, dispongan de los mismos derechos, responsabilidades y oportunidades en la entidad.
- e. **El enfoque basado en riesgos.** - es un principio que establece la necesidad de identificar, evaluar y priorizar los riesgos a los que se enfrenta la entidad, permitiendo asignar recursos de manera eficiente para mitigar o prevenir los riesgos más relevantes. Este principio implica que la entidad debe adaptar sus políticas y procedimientos de control según el nivel de riesgo inherente a sus actividades, productos, servicios y clientes, en lugar de aplicar medidas uniformes.

CAPÍTULO V: DE LA ÉTICA Y MORAL DE LA ENTIDAD

ARTÍCULO 8.- REQUISITO: La entidad, requiere que todos sus administradores, empleados, gerente, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes cumplan con las normas establecidas para el

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 9 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

alcance de los objetivos y metas planteadas, actuando de acuerdo con las normas éticas, valores y principios establecidos por la misma.

ARTÍCULO 9.- DEL ÓRGANO DE CONTROL: La entidad, 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, procurando que sus administradores, empleados, gerente, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes desarrollen sus actividades de conformidad con la legislación vigente.

ARTÍCULO 10.- TOMA DE DECISIONES: La ética y moral de la entidad está basada en la toma de decisiones democráticas por los órganos administrativos de la entidad correspondientes, las mismas que serán apegadas a lo que establecen las normas vigentes, el órgano de control, las resoluciones de la Asamblea General de Representantes y de sus órganos directivos.


ARTÍCULO 11.- RACIONALIDAD ECONÓMICA: La entidad, reconoce que el progreso y bienestar de sus socios depende en gran medida de las sanas decisiones de sus administradores, empleados, y que por tanto los recursos humanos, económicos, financieros y materiales deben ser racionalmente utilizados.

CAPÍTULO VI: CONFLICTO DE INTERESES

ARTÍCULO 12.- CONFLICTOS DE INTERÉS: Los conflictos de interés se presentan cuando una persona, en su calidad de directivo, empleado o socio, actúa de manera que sus intereses personales, familiares o económicos entran en contradicción con los intereses de la entidad. Estas situaciones pueden comprometer la imparcialidad en la toma de decisiones, afectar la integridad de las operaciones de la entidad y poner en riesgo su reputación. Para evitar estos conflictos, los administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes deben actuar con transparencia, declarando cualquier relación o interés personal que pueda influir en su responsabilidad profesional, priorizando siempre los objetivos y valores de la entidad por encima de los propios.

Los administradores, gerente y empleados, de la entidad deben evitar cualquier conflicto entre sus intereses y los deberes que les han sido asignados en el ejercicio de sus funciones. Para ello, deben tomar las medidas necesarias para asegurarse de que sus intereses no interfieran en el desempeño

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 10 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

normal de sus responsabilidades. Además, están obligados a informar sobre cualquier asociación ilícita e inmoral que pueda comprometer su buen juicio profesional a través de las instancias designadas para este propósito.

ARTICULO 13.- DE LA PREVENCIÓN: Representantes, administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad:

- a. Deberán evitar cualquier situación que pueda originar un conflicto de interés, con el objeto de mantener a un buen gobierno dentro de la institución;
- b. Respetar y acatar lo que determina el Estatuto Social, Reglamento Interno, Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas, Reglamento de Buen Gobierno y demás normativa pertinente;
- c. Un directivo no podrá asumir cargo bajo relación de dependencia dentro de la entidad;
- d. Los Vocales de los Consejos de Administración y Vigilancia, de los Comités o Comisiones que atiendan al ordenamiento jurídico vigente, los representantes a la Asamblea General y los miembros del Tribunal Electoral de la entidad no podrán establecer relaciones comerciales, profesionales, o contractuales de ninguna naturaleza con ésta, ya sea en forma directa o indirecta. Hallándose además prohibidos de percibir en forma directa o por terceros, pagos por concepto de sueldos, salarios, servicios ocasionales, honorarios profesionales, bonos, arrendamientos o similares durante el ejercicio de sus funciones. Igual prohibición se extiende a su cónyuge, conviviente y sus parientes hasta cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Se exceptúan los valores por concepto de pago de dietas.
- e. En caso de contratación para cargos críticos, que no mantengan regulación específica de contratación y que mantengan un parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad entre Representantes, directivos, gerente, integrantes de comités o comisiones, personal, auditores y proveedores de la entidad, el responsable del Talento Humano y/o Gerencia darán a conocer dicha contratación a los Consejo de Administración y Consejo de Vigilancia para su posterior seguimiento del cumplimiento de sus funciones.
- f. No podrán recibir regalos, favores en general, beneficios o ventajas a cambio de la prestación de los servicios que oferta la Institución o influir en decisiones propias de su función o cargo.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 11 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

La inobservancia a tal prohibición será sancionada como falta grave y conforme lo dispuesto en el Reglamento Interno y Reglamento Interno de Trabajo;

- g. Todo empleado de la entidad, sin excepción alguna, deberá cumplir con todas las instancias y requisitos del proceso de selección que hubiera establecido la entidad;
- h. Las personas involucradas en cualquier nivel respecto al procedimiento para la aprobación de créditos deben gozar de reconocida solvencia moral, hallándose obligadas a mantener imparcialidad y discreción en torno al manejo y conocimiento de la información a la cual acceda en atención a sus funciones, debiendo además hallarse al día en el cumplimiento de todas sus obligaciones, tanto directas e indirectas (garantías), reportadas en el buró de crédito;
- i. Representantes, administradores, gerente, empleados y proveedores, no deberán incurrir en mora con la entidad;
- j. Los Representantes de la Asamblea General, los vocales de los Consejos de Administración y de Vigilancia, miembros de comités y comisiones especiales y trabajadores de la entidad, están obligados a guardar absoluta confidencialidad y reserva respecto a la información a la que accedan o puedan acceder en merito a la o las funciones que desempeñen. El incumplimiento de tal obligación constituye falta grave, en el caso de los trabajadores y causal de remoción, en el caso de directivos e integrantes de comités y comisiones.


ARTICULO 14.- DE LA DETECCIÓN: Administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, dentro de sus funciones y competencia:

- a. Están en la obligación civil y moral, de denunciar todo hecho de corrupción, soborno o conflicto de interés, que tuvieren conocimiento en el desarrollo de sus funciones. La denuncia debe ser presentada por escrito con el carácter de RESERVADO a la Comisión Especial de Resolución de Conflictos;

ARTICULO 15.- DEL MANEJO:

- a. La Comisión de Resolución de Conflictos, receptorá la denuncia de la presencia de hechos de corrupción, soborno o conflicto de interés dentro de la entidad, la misma que será RESERVADA y tratada de la misma manera;

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 12 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

ARTICULO 16.- DE LA EVALUACIÓN:

- a. La Comisión de Resolución de Conflictos, evaluará en forma reservada la denuncia de la presencia de hechos de corrupción, soborno o conflicto de interés dentro de la entidad; y, actuará conforme sus funciones, atribuciones y procedimientos establecidos para esta comisión;

ARTICULO 17.- DE LA RESOLUCIÓN:

- a. La Comisión de Resolución de Conflictos, emitirá la resolución encaminada a resolver todo lo relacionado con las denuncias, reclamos y demás conflictos que se pudieran generar entre los integrantes de la entidad.

La resolución incluirá la gestión de sanciones al incumplimiento del presente código, Reglamento de Buen Gobierno u otra normativa relacionada al Buen Gobierno.


CAPÍTULO VII: DEBERES Y PROHIBICIONES

SECCIÓN I: DEBERES

ARTÍCULO 18.- DEBERES: Se consideran deberes y derechos de administradores, gerente y empleados, como mínimo los siguientes:

- a. **Deber de lealtad.** - Deberán obrar de buena fe en interés de la entidad, con la honestidad y esmero de gestionar negocios ajenos. No podrán servirse del nombre de la Institución o de su cargo en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- b. **Deber de diligencia.** – Deberán cumplir los deberes impuestos por las leyes, estatutos, manuales, reglamentos y otros documentos internos, con el propósito de tener presente la protección de los intereses del público.
- c. **Deber de reserva.** – En el ejercicio de sus funciones o dignidades y después de cesar en él, deberán guardar absoluta reserva de la información de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo o dignidad.
- d. **Conducta general de los administradores y empleados.** - La entidad espera de sus administradores y empleados un comportamiento ejemplar, ceñido a las normas morales y a

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 13 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

las buenas costumbres, estándoles expresamente prohibido en el lugar de trabajo o instalaciones de la entidad consumir bebidas alcohólicas, fumar, utilizar un lenguaje soez y demostrar actitudes de irrespeto hacia sus semejantes. Además, deben mantener dignidad en el desempeño de su puesto, de manera que no ofendan el orden y a la moral y no menoscaben el prestigio de la entidad.

ARTÍCULO 19.- OBLIGACIONES ÉTICAS Y DE BUENAS PRÁCTICAS. - La entidad, establece como Obligaciones Éticas Complementarias las siguientes:


- a. La relación entre administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes se establecerá siempre enfocada a buenas prácticas de comercio.
- b. Quienes manejan documentos de la entidad podrán utilizar el papel membretado, símbolos o logotipos solo para fines Institucionales.
- c. Quienes integran la entidad o utilicen sus servicios, para ser atendidos en sus requerimientos o reclamos, deberán cumplir el órgano regular establecido por la Institución, siendo atentatorio a este Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas, buscar la influencia de administradores o personal operativo, que le eviten cumplir o le permitan evadir las disposiciones correspondientes.
- d. Previo a presentar cualquier tipo de denuncias ante los organismos de control, los integrantes de la entidad deberán haber previamente agotado las instancias internas;
- e. La presentación de denuncias de cualquier índole relacionadas con la entidad o sus integrantes, ante la instancia correspondiente, deberá realizarse por escrito y con el fundamento documental o legal que lo sustente.
- f. Las certificaciones que emita cualquier área de la entidad deberán tener obligatoriamente sustento en documentos internos de la Institución y deberán contener números de registro y secuencia.

SECCIÓN II: PROHIBICIONES

ARTICULO 20.- PROHIBICIONES:


Los administradores, gerente y empleados tienen prohibido:

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 14 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento


- a. Atentar contra los Principios Generales de Conducta, las Obligaciones Éticas, y las disposiciones establecidas en el presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas.
- b. Adulterar o distorsionar documentos y datos que afecten la información de transacciones contables de la entidad.
- c. Realizar acoso en contra de los integrantes de la entidad, en cualquiera de sus formas, y en especial el acoso sexual, laboral, físico u otras formas de intimidación o agresión.
- d. Crear, presionar o sugerir la creación de bonos, compensaciones o beneficios que expresamente se hallen prohibidos en la normativa vigente o que le puedan causar perjuicio a la entidad.
- e. Utilizar los bienes de la entidad en beneficio personal, de personas relacionadas o de terceros, sin que haya existido la autorización correspondiente o utilizando los bienes por tiempo mayor al otorgado, desviando su uso natural o autorizado, poniendo en riesgo la integridad material del mismo, o haciendo uso de los bienes de la entidad como si fuesen de su propiedad particular.
- f. Las personas que integran la entidad, no podrán realizar actos que constituyan injerencia o desobediencia en el cumplimiento de las funciones y resoluciones de los organismos electorales encargados de los procesos de elección de dignidades, no podrán desconocer los resultados, sin perjuicio del derecho de impugnación.
- g. Ocultar o no presentar oportunamente información, solicitudes, oficios, documentos que deban ser conocidos y resueltos por quienes estén facultados a aquello.
- h. Congelar o retener arbitrariamente fondos o depósitos de socios.
- i. Difundir por cualquier medio, información reservada o restringida de la entidad o violentando las políticas de manejo de información establecidas en la Institución dentro del Contrato de Confidencialidad.
- j. Investigar, obtener y difundir información de la vida personal de los integrantes de la entidad tales como preferencias sexuales, estado de salud, creencias religiosas, ideológicas, culturales, deportivas u otras similares, se excluye de esta prohibición lo relacionado a control de morosidad y los que establezca la normativa vigente.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 15 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- k. Se prohíben actos de hostigamiento y discriminación basados en la raza, credo, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, color, género, nacionalidad, o cualquier otra razón política, ideológica, laboral, social o filosófica.
- l. Incitar al uso o consumo de alcohol o sustancias psicotrópicas.
- m. Descargar en las computadoras y hardware de la entidad programas o sistemas ilegales o sin licencia, entregar o permitir el uso de claves de acceso al sistema, a personas ajenas o no autorizadas, utilizar claves de otras personas y con ello suplantar acciones o transacciones.
- n. Es prohibido la difusión, por cualquier medio de rumores y comentarios falsos lo que constituye una práctica de competencia desleal y actuación antiética, que menoscaba el prestigio de la entidad y deteriora el buen nombre de las personas y organismos internos que lo conforman.
- o. Asumir funciones o competencias que no le corresponden y por tanto invadir las atribuciones propias de otros organismos y personas.
- p. Hacer uso del logotipo, papel membretado, credenciales de identificación o cualquier símbolo de la entidad, para fines ajenos a los institucionales, o en beneficio propio.
- q. Los representantes, vocales de los Consejos y Comités, funcionarios y empleados de la entidad, se abstendrán de ayudar a persona alguna, mediante el otorgamiento de favores privilegios especiales, remunerados o no. No podrán aceptar para sí o para los miembros de su familia, favores o beneficios bajo circunstancias que pudieren hacer pensar que influyen en el desempeño de sus funciones, ni tampoco se hará tráfico de influencias en beneficio personal o de terceros.
- r. Presentar denuncias a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que no tengan fundamento legal o que tergiversen los hechos, para con éstos provocar intervenciones injustificadas por el organismo de control.
- s. Los administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, cliente y demás contrapartes; que, por ejercicio de sus facultades de control, vigilancia y otras funciones que tuvieren acceso a los datos de la entidad, están obligados a guardar sigilo y reserva que se encuentren bajo su conocimiento en el desempeño de su cargo, acerca de los datos de socias y socios, de los depósitos y demás captaciones de cualquier naturaleza que realicen con la entidad. Sólo podrán ser dados a conocer al titular o quien haya sido expresamente autorizado por él o a quien lo represente legalmente. La información perderá su condición de reservada, y podrá


Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 16 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

ser divulgada a terceros, cuando se haya iniciado un proceso de investigación a cargo de los entes de control o procesos de orden judicial legalmente expedidos.

- t. Presentar informes falsos de trabajos.
- u. Aparentar la realización de reuniones o comisiones de servicios, con el propósito del cobro de viáticos o gastos.
- v. Propiciar reuniones no previstas con el fin de aumentar el ingreso por viáticos o dietas.
- w. Brindar declaraciones y entrevistas en medios de prensa físicos o digitales que atenten con la buena imagen institucional de la entidad.
- x. No liquidar los anticipos otorgados o recibir pagos sin los correspondientes comprobantes o que los mismos presenten adulteraciones.
- y. Uso indiscriminado y abuso de los bienes asignados en custodia o dedicados para operaciones propias de la Institución.
- z. Ejercer influencias o usar de ellas para obtener designaciones de índole profesional o situaciones de privilegio por el cumplimiento que le corresponde de su trabajo;
- aa. 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;
- bb. Usar la base de datos de los socios para beneficio personal o de terceros;
- cc. Utilizar el nombre de la entidad para beneficios personales.
- dd. La entidad desapruueba la concurrencia de sus colaboradores a lugares donde se desarrollen actos contrarios a los buenos principios morales y éticos, los administradores, gerente y empleados deberán evitar concurrir a lugares que afecten a la imagen de la entidad.
- ee. El uso de la credencial de identificación o el señalamiento del puesto que desempeña deberá limitarse a las necesidades que se deriven del cumplimiento estricto de sus funciones.
- ff. Se prohíbe el uso de los uniformes o distintivos entregados por la entidad en lugares como discotecas, clubes, bares y eventos de carácter político o religioso que no guarden relación con la entidad.
- gg. Consumir bebidas alcohólicas o estupefacientes en las instalaciones de la entidad o fuera de ella haciendo uso del uniforme, promover actividades de juegos de azar, se debe mantener comportamiento libre de vicios.
- hh. Hacer uso de las instalaciones de la entidad, o de su logotipo, papel membretado o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 17 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- ii. Usar la violencia verbal o física para imponer sus puntos de vista.

CAPÍTULO VIII: COMPROMISOS DE LA ENTIDAD Y DERECHOS DE LOS SOCIOS


ARTÍCULO 21.- COMPROMISO DE LA ENTIDAD: Son compromisos de los integrantes de la entidad los siguientes:

1. La entidad como integrante del sistema financiero de la economía popular y solidaria, asume el compromiso de brindar a sus socios, clientes y sociedad en general, una administración responsable, información transparente y trato justo, con la aplicación de los valores y principios éticos y de conducta contemplados en el presente código.
2. La entidad declara y reafirma el compromiso institucional y el de sus integrantes, de cumplir con las leyes y normativa aplicable al sector financiero popular y solidario
3. La entidad a través de sus integrantes asume el compromiso de captar recursos económicos basados en los siguientes lineamientos éticos:
 - Captación de recursos lícitos, para lo cual, ante el cumplimiento de metas comerciales se antepondrá el cumplimiento de normas de prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo;
 - Tasas de interés serán dentro de los rangos permitidos por el Banco Central del Ecuador;
4. La entidad espera de todos sus proveedores un comportamiento ético. Por lo tanto, no tolerará prácticas ajenas al presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas.
5. La entidad priorizará la contratación de productos y servicios amigables con el medio ambiente, y provenientes de proveedores locales, dando preferencia a que formen parte de la entidad (socios, Clientes).

ARTICULO 22.- DERECHOS DE LOS SOCIOS: Adicional a lo establecido en el Estatuto Social y Reglamento Interno de la entidad, los socios tendrán derecho a lo siguiente:

- a. Ser informados sobre sus derechos, obligaciones, compromisos y de los requisitos para elegir y ser elegido a los organismos de gobierno.


Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 18 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- b. Conocer a través de sus Representantes en la Asamblea General, el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.
- c. Recibir respuesta oportuna y suficiente sobre los requerimientos que formulen.
- d. Conocer sobre la marcha institucional en lo referente a manejo de la entidad por parte de los organismos directivos de la entidad.
- e. Recibir capacitación y formación necesaria para conformación de nuevas promociones diligenciales.
- f. En cuanto a temáticas de capacitación se deberá contemplar como mínimo los siguientes aspectos:
 - ✓ Principios, valores y métodos cooperativistas.
 - ✓ Conocimientos fundamentales para mejorar sus niveles de vida. Temáticas relacionadas a Gobernabilidad, Ética y Liderazgo.
- g. Al conformar parte del Consejo de Administración, Vigilancia, Comité o Comisión los dirigentes tendrán derecho al acceso a programas de iniciación y ciclos de actualización de conocimientos necesarios para la ejecución de sus cargos:
 - ✓ Temáticas relacionadas contra la corrupción, sus consecuencias y formas de combatirlas.
 - ✓ Resolución de conflictos y prácticas de colaboración.
 - ✓ Temas relacionados a la Administración Integral de Riesgos
 - ✓ Temas relacionados a la prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo
 - ✓ Principios, valores y métodos cooperativistas.
 - ✓ Otros temas relacionados a la administración y control de la entidad

Estos derechos se les dará a conocer en el momento en que se asocien y estarán disponibles en medios impresos o electrónicos.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 19 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

CAPÍTULO IX: DE LA TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 23.- INFORMACIÓN: Es importante tener en consideración los siguientes literales en cuanto a la información y manejo de datos personales:

- a. Los datos de socios, clientes, administradores, colaboradores, empleados y demás contrapartes; serán tratados con responsabilidad y se mantendrá la confidencialidad de los mismos estableciendo y manteniendo de forma efectiva las medidas de seguridad administrativas, técnicas y físicas, evitando alteración, destrucción, uso, acceso o divulgación indebida.
- b. Los Administradores, gerente, empleados, proveedores y demás contrapartes deberán abstenerse de proporcionar información de tipo restringida referente a las operaciones realizadas por los socios a personas ajenas a la entidad, distintas del mismo socio, sus beneficiarios o sus representantes, salvo el pedido expreso del ente de control.
- c. Quien mantenga acceso a información sobre los asuntos tratados en sesiones de los Consejos de Administración y Vigilancia, Comités y Comisiones, relacionadas con proposiciones, mociones, resoluciones, nombres de intervinientes, hasta que las resoluciones hayan sido debidamente aprobadas deberá abstenerse de proporcionar dicha información a terceros.
- d. Es obligación custodiar proteger y salvaguardar los manuales y materiales que forman parte de las políticas, procesos y sistemas de información, CD, medios magnéticos, software, libros de actas, procedimientos y otros; responsables de ello serán los correspondientes custodios.
- e. La información que proporcione la Gerencia al Consejo de Administración será ágil, oportuna, transparente, veraz y fidedigna, de tal manera que los datos, registros y operaciones que se realicen en la entidad, contengan exactitud y precisión, reflejando transparencia y veracidad, de tal forma que refleje el cumplimiento de todas las políticas. Todos los colaboradores serán responsables de la integridad de la información y documentos que se encuentren bajo su custodia.
- f. El encargado de la administración del Talento Humano, gestionara obligatoriamente de todos los administradores, gerente, empleados, proveedores y demás contrapartes la firma de forma expresa e informada un acuerdo de confidencialidad. Donde se expresa el debido

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 20 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento


tratamiento de los datos personales y contemplan las respectivas sanciones administrativas y penales en el caso de cualquier uso indebido, fuga de información y mal manejo de los datos personales que utiliza la entidad.

ARTICULO 24.- IMPORTANCIA DE LA TRANSPARENCIA: La entidad considera la transparencia como un factor preponderante y necesario para su diario actuar, por lo que las resoluciones tomadas por la administración, bases y fundamentos estarán claras y de libre acceso para los administradores, gerente, empleados, proveedores y demás contrapartes.

ARTÍCULO 25.- MODELOS DE TRANSPARENCIA: La entidad se presenta abierta a brindar información bajo las diferentes circunstancias y actores:

- a. Información a sus asociados, mediante la entrega de estatutos, balances, estados de pérdidas y ganancias, índices financieros, información mensual, ranking, etc., publicada a través de la página oficial del Órgano de Control.
- b. Información de manera completa y veraz a los socios y usuarios financieros acerca de los productos, servicios y costos de estos;
- c. Presentación periódica de resultados en reuniones de la administración como Asambleas de Representantes;
- d. Programa de capacitación para especialización de directivos en temas organizacionales, financieros y estratégicos.
- e. Educación cooperativa financiera a administradores, gerente, empleados, socios, clientes y demás contrapartes; sobre administración en general aspectos macroeconómicos y macrosociales que posibiliten discernir el rumbo de la entidad y poder ser parte de un proyecto de sociedad;
- f. Controles preventivos, concurrentes y correctivos mediante auditorías internas permanentes, auditorías externas anuales y/o calificadora de riesgo;
- g. Presentación de información al ente de control con la periodicidad que este Organismo requiera.
- h. Difusión de la información contable y financiera fidedigna conforme a los parámetros establecidos por el Órgano de Control;

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 21 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- i. Resguardar la información personal de sus administradores, gerente, empleados,, socios, clientes, proveedores y demás contrapartes con la reserva y sigilo que establece la normativa vigente;

ARTICULO 26.- SOLICITUD DE INFORMACIÓN: La información requerida por el personal externo, administradores, gerente, empleados, y demás contrapartes que no se encuentra publicada, podrá ser solicitada en cualquier momento mediante un requerimiento escrito indicando la finalidad y el uso de la información, siendo obligación de la institución y sus administradores, entregar lo solicitado siempre considerando el criterio de sigilo y reserva de la información conforme se detalla en la normativa vigente y el reglamento interno.


ARTICULO 27.- DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS. - La entidad, deberá observar lo siguiente:

- a. Informar periódicamente sobre el cumplimiento de los objetivos y responsabilidades otorgados, tanto de las instancias definidas en el interior de la entidad como hacia el exterior;
- b. Explicar sobre las acciones desarrolladas por la entidad, nivel de cumplimiento y los impactos causados;
- c. Demostrar en sus informes de gestión que sus transacciones han sido efectuadas dentro del marco legal y ético; y,
- d. Se diseñarán mecanismos para que la información pueda llegar al mayor número de socios y que sea accesible en cualquier tiempo.

ARTÍCULO 28.- CUMPLIMIENTO DE LA LEY Y NORMATIVAS VIGENTES. - Como principio fundamental del funcionamiento de todos los estamentos de la entidad, está el cumplimiento irrestricto de la ley y la normativa vigente, cumpliendo y respetando los derechos y obligaciones establecidos, entre otros, en los siguientes cuerpos normativos:

- a. La Constitución de la República del Ecuador, que nos rige y las diferentes disposiciones expedidas por los organismos de regulación y control respectivos.
- b. La ley orgánica de la economía popular y solidaria y su reglamento
- c. La normativa vigente emitida por la Junta de Política y Regulación Financiera y la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria SEPS.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 22 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- d. La normativa vigente sobre obligaciones fiscales, relaciones laborales; transparencia de la información; protección de datos personales, defensa de los derechos del consumidor, responsabilidad ambiental y demás aplicables.
- e. El Estatuto Social, Reglamentos y normativa interna de la entidad.

CAPÍTULO X: ÉTICA DEL PERSONAL

ARTÍCULO 29.- ADHESIÓN: La entidad requerirá a su personal, en relación de dependencia, así como en modalidad de contrato civil; como condición para pertenecer a la entidad, el adherirse a este código y cumplir con sus normas, reglas y principios.


ARTÍCULO 30.- FIDELIDAD: El personal de la entidad servirá con fidelidad a sus socios.

ARTÍCULO 31.- DILIGENCIA: Cada miembro del personal de la entidad actuará con lealtad, integridad y profesionalismo, aplicando de manera justa y ética las técnicas administrativas de su especialidad. En el ejercicio de sus funciones, se espera que demuestren un compromiso con la excelencia, respetando las normativas internas y externas, y contribuyendo al bienestar general de la organización y sus partes interesadas. Además, su conducta debe reflejar una rectitud intachable, asegurando que las decisiones y acciones se tomen de manera transparente y responsable, con pleno respeto a los principios éticos que rigen la entidad.

ARTÍCULO 32.- NO DISCRIMINACIÓN: Los administradores, el gerente y los empleados de la entidad deberán asegurar que todos los subalternos sean tratados de manera equitativa, garantizando igualdad de oportunidades y condiciones de trabajo justas. Bajo ningún concepto se permitirá la discriminación basada en raza, género, religión, ideología, condición social, orientación sexual, estado de salud o cualquier otra característica personal. Se promoverá un ambiente laboral inclusivo y respetuoso, donde cada individuo sea valorado por sus competencias y méritos, fomentando un entorno de colaboración y respeto mutuo.

ARTÍCULO 33.- ASCENSOS: La posición y el cargo de cada miembro de la entidad, debe ser el resultado de su preparación profesional, la calidad de su rendimiento, su comportamiento ético, y las evaluaciones; por consiguiente, no debe valerse de influencia de directivos o particulares para obtener ventajas, mejoras salariales, promociones, ascensos o reconocimientos.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 23 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

La entidad reconoce el mérito de cada uno de sus empleados y fomenta la igualdad de acceso a las oportunidades de desarrollo profesional existentes, según las características, cualidades, contribuciones de cada empleado.

CAPÍTULO XI: POLÍTICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO


ARTICULO 34.- POLÍTICAS PARA EVITAR CASOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO DENTRO DE LA ENTIDAD.- La aceptación de corrupción y soborno se refiere al hecho de que una persona que ejerza un cargo o dignidad pida o reciba objetos de valor económico u otros beneficios, a cambio de adoptar u omitir acciones o decisiones que estén relacionadas con las funciones que le han sido asignadas, por tal razón, en la entidad se prohíbe totalmente el intento o hecho de soborno o corrupción en administradores, gerente, empleados y demás contrapartes, adoptando las siguientes políticas:

- a. Asumir un enfoque anti soborno y anticorrupción entre administradores, gerente, empleados y demás contrapartes, de tal forma que se puedan prevenir y detectar de forma oportuna las brechas de integridad en sus cargos;
- b. Capacitar y sensibilizar a administradores, gerente, empleados y demás contrapartes en temas anticorrupción y anti soborno;
- c. La entidad consolidará una gestión integral de riesgos como parte de su administración, asegurando la identificación, evaluación, control y monitoreo de los riesgos asociados a todas sus operaciones y actividades.
- d. Implementar canales de alerta interna y mecanismos para proteger a los informantes;

CAPÍTULO XII: USO DE LOS BIENES, IMAGEN Y MARCA DE LA ENTIDAD

ARTÍCULO 35.- USO DE LOS BIENES, IMAGEN Y MARCA DE LA ENTIDAD.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 24 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

Los administradores, gerente y empleados de la entidad:

- a. No podrán utilizar para su uso personal los bienes de la entidad, ni tampoco valerse de su posición para obtener una ventaja patrimonial.
- b. Deben proteger y conservar los bienes de la entidad, utilizando los que le fueran asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando su extralimitación, derroche o desaprovechamiento. Tampoco puede emplearse o permitir que otros lo hagan para fines particulares o propósitos que no sean aquellos para los cuales hubieran sido específicamente destinados.
- c. El uso de la imagen y marca de la entidad será exclusivamente para fines institucionales, prohibiéndose el uso para beneficio personal o terceros.
- d. Está prohibido hacer uso de las instalaciones de la entidad, de su logotipo, papel membretado, o cualquier símbolo para usos ajenos a los fines institucionales.
- e. Los bienes, imagen y marca de la institución no podrán ser utilizados para proselitismo político.

CAPÍTULO XIII: ÉTICA DE LA PROMOCIÓN Y PUBLICIDAD


ARTÍCULO 36.- TRANSPARENCIA: En la promoción de los servicios de la entidad deberá resaltar la transparencia y veracidad, evitando lenguajes confusos y engañosos y, en cualquier forma, denigrantes para la mujer o ser humano en general.

ARTÍCULO 37.- MATERIAL PUBLICITARIO: La publicidad que emita la entidad deberá ser clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, veraz, apolítica, conforme a principios de competencia leal y de buena práctica de negocio, exenta de elementos que pudieran inducir a una interpretación errónea de las características de los productos y servicios que ofrece.

ARTÍCULO 38.- MARCAS Y LOGOTIPOS: La entidad no deberá utilizar de manera desleal ni tomar ventajas de las marcas, símbolos y logotipos de otras entidades.

ARTÍCULO 39.- RELACIÓN CON LOS COMPETIDORES: La política de la entidad en relación con sus competidores es la de respetarlos como unidades capaces de ofrecer servicios similares a los de la

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 25 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

entidad en naturaleza y calidad. El personal de la entidad deberá cuidar esencialmente los siguientes aspectos:

- a. Basar la promoción de sus productos y servicios enfocándose en sus cualidades y beneficios que pueden reportarle al socio y no en las deficiencias de los productos y servicios equivalentes a la competencia.
- b. No comentar sobre la reputación o sobre las prácticas comerciales de los competidores y evitar referirse a sus problemas o puntos débiles como, por ejemplo, dificultades financieras, juicios pendientes e investigaciones gubernamentales a que estuvieren sometidos.


ARTÍCULO 40.- MEDIOS PARA OBTENER INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA: La entidad debe mantenerse al tanto de lo que ocurre en los mercados en que opera y tiene el derecho de revisar toda la información pública de sus competidores y de sus productos y servicios que ofrecen como, por ejemplo, estados financieros publicados, cotizaciones publicadas en los diarios, artículos y boletines comerciales con las características de sus productos y servicios, etc.

CAPÍTULO XIV: DEL CONTROL Y LA PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS

PRINCIPIOS Y POLITICAS ORIENTADORAS FRENTE A LOS FACTORES DE RIESGO AL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

- a. Principios: Los principios delimitan algunas políticas y procedimientos fundamentales que aseguran la aplicación al interior de la entidad, con el objetivo de contribuir medidas de prevención y control de fondos de procedencia ilícita encontrándose en la obligación los directivos, funcionarios y empleados en prevenir, detectar transacciones inusuales e injustificadas que tengan relación directa o indirecta con los socios.
- b. Políticas: Con el fin de enfrentar los factores de riesgo y los asociados al lavado de activos y financiamiento del terrorismo, en el desarrollo de los negocios seguros de su objeto social, la entidad adopta las siguientes políticas:

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 26 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	


 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- ✓ Constituye como política de la entidad no iniciar ni mantener relaciones comerciales con personas físicas o jurídicas que por el Estado Ecuatoriano estén presuntamente vinculados con movimientos ilícitos, y en general, con todas aquellas personas o entidades en las cuales existan dudas razonable respecto al origen de sus actividades comerciales con socios que no cumplan con los requisitos establecidos en el Manual de Control Interno para la Prevención de Lavado de Activos y financiamiento de delitos.
- ✓ Las transacciones realizadas por los socios y clientes de la entidad serán monitoreadas con base en el registro efectuado en los aplicativos utilizados.
- ✓ Los administradores, gerente y empleados de la entidad, conducirán los negocios que constituyen su objeto social, con lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento en el mejor interés de sus socios.

La entidad evitará que se materialicen los siguientes riesgos:

- a. Reputacional: Consiste en la mala reputación, imagen y publicidad negativa, originada en malas prácticas en los negocios que permitan la utilización de las transacciones de la entidad a en actividades delictivas, con la probabilidad de causar graves daños por perdida de socios, disminución de ingresos o quedar incurso en procesos judiciales.
- b. Legal: Se materializa por la aplicación de sanciones, multas, acciones de reparación de daños por el incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Los destinatarios del presente Código deben tener un conocimiento preciso de las normas y regulaciones de los productos y sus riesgos y políticas de la Institución en materia de administración de riesgos.
- c. Operativo: Consiste en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.
- d. Contagio: Se presenta como la posibilidad de pérdida que la entidad puede sufrir directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un socio o proveedor, con posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad, por lo cual los destinatarios del presente Código deben

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 27 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

aplicar procesos de conocimiento de las distintas contrapartes de acuerdo a lo establecido en el Manual de Prevención de Lavado de Activos.

ARTÍCULO 41.- Los administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, tienen la obligación moral y legal de generar e impulsar a nivel institucional una cultura de cumplimiento en materia de control y prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos.

ARTICULO 42.- La entidad deberá capacitar a los directivos, empleados y funcionarios respecto de la aplicación de la política de Prevención y Lavado de Activos descritos en el correspondiente Manual; Estos a su vez, manejarán adecuadamente los reglamentos de “Conozca a su socio”, “Conozca a su Empleado/Directivo”, “Conozca a su proveedor” y “Conozca a su corresponsal”.

ARTICULO 43.- Los empleados de la entidad estarán obligados moral y legalmente a reportar al oficial de Cumplimiento aquellas transacciones de los socios que, por su número, valor y características, se apartan del perfil financiero del socio y no presentan una justificación financiera o económica razonable.


ARTICULO 44.- En caso de no acatar lo dispuesto en el artículo anterior, el empleado, será reportado al Comité de Cumplimiento, que, a través de los canales pertinentes, solicitará las sanciones por incumplimiento de las medidas de prevención, aplicando y respetando el proceso administrativo correspondiente.

ARTICULO 45.- El Comité de Cumplimiento en coordinación con Gerencia desarrollará programas de capacitación a nivel interno y promoverán la asistencia a cursos externos a directivos, empleados y trabajadores de la entidad.

ARTÍCULO 46.- Es obligación del Oficial de Cumplimiento, así como todos los directivos, funcionarios y empleados de asegurar el cumplimiento del manual de prevención de lavado de activos y demás disposiciones relacionadas.

ARTÍCULO 47.- Es obligación moral y legal de los administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, atender los requerimientos de información por

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 28 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

parte de las autoridades competentes, así como también guardar absoluta reserva acerca de la información que fuera reportada a dichos órganos de control.

ARTÍCULO 48.- Es obligación Ética y Moral de los d administradores, gerente, empleados, proveedores, socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, cumplir con la normativa interna y demás disposiciones relacionadas con la prevención del lavado de activos; su incumplimiento dará lugar a la aplicación de sanciones de acuerdo con el reglamento interno de trabajo, sin que ello exima las responsabilidades penales.


ARTÍCULO 49.- COLABORACIÓN CON LAS AUTORIDADES JUDICIALES. - Es deber de la entidad prestar la más absoluta colaboración con las autoridades, específicamente con la obligación legal de suministrar la información disponible, para facilitar las indagaciones e investigaciones que estas adelanten.

Se deberá evitar proporcionar apoyo o asistencia a socios, directivos, funcionarios y empleados que buscan engañar a la autoridad proporcionando información alterada, incompleta o impropia. Cuando se tenga conocimiento de hechos que permitan presumir que el dinero depositado deriva de actividades ilícitas o que las operaciones efectuadas tienen la misma finalidad ilícita, deberán ser tratadas de acuerdo con las disposiciones adecuadas, compatibles con la ley.

ARTÍCULO 50.- RESERVA SOBRE INFORMACIÓN REPORTADA E INFORMACIÓN RESERVADA: La información que administra la entidad es de carácter absolutamente reservado, por consiguiente, su manejo se hará en forma confidencial, con honestidad e integridad, razón por la cual no podrá ser utilizada en beneficio propio o de terceros dentro o fuera de la misma. En tal sentido, se establecen las siguientes directrices:

- a. El uso de la información privilegiada debe ceñirse a las limitaciones de revelación establecidas por la Institución y por la ley. Se prohíbe expresamente a los empleados que tienen acceso a dicha información, debido a su cargo, revelarla en tiempo, espacio y lugar que no corresponda a las limitaciones antes mencionadas.
- b. La información interna debe ser protegida y no está autorizada la entrega de ningún tipo de reportes, base de socios, planes estratégicos, software, etc., que hayan sido requerido por las autoridades judiciales, administrativas o de control, dentro de la esfera de su competencia y

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 29 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

con el pleno cumplimiento de los procedimientos de ley y con las reglamentaciones internas de verificación de la autenticidad de las personas que solicitan.

- c. No se debe suministrar información a persona alguna fuera de la entidad exceptuando los requerimientos de ley. Tampoco está permitido comentar la información con funcionarios de otras entidades, exceptuando lo estrictamente necesario contemplado en las funciones atinentes al cargo que ostente la persona dentro de la institución.
- d. La información que se obtenga en el ciclo operacional solo puede ser utilizada para las actividades propias del objeto social de la entidad y en ningún caso para beneficio personal o beneficio de otros.

ARTÍCULO 51.- RESPONSABILIDAD EN PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS. La entidad deberá aplicar las medidas conducentes cuando tengan conocimiento de la perpetración de una acción relacionado con las actividades provenientes de lavado de activos y financiamiento de delitos, estarán obligados a reportar de estos hechos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, para los fines consiguientes.

ARTÍCULO 52.- REPORTE DE OPERACIÓN SOSPECHOSA, INUSUAL E INJUSTIFICADA. - Los Administradores, gerente, empleados y quienes mantengan información sobre reportes realizados por la entidad a la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE, no podrán divulgar aspectos propios de las áreas de control y seguimiento.

De comprobarse la divulgación de cualquier información que está sometida a sigilo, por parte de cualquiera de los integrantes de la entidad, se procederá a la sanción respectiva y al envío del reporte ROS, sin que esto excluya de las responsabilidades civiles y penales.


CAPÍTULO XV: DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES

SECCIÓN I

INFRACCIONES

ARTÍCULO 53.- DE LAS INFRACCIONES Y SANCIONES. - El Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas incluye las infracciones y las sanciones a su incumplimiento las que serán gestionadas por la Comisión de Resolución de Conflictos, dentro de sus competencias, observando el presente Código de

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 30 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas, Reglamento de Buen Gobierno, Estatutos, Reglamento Interno de la entidad, Reglamento Interno de Trabajo y más normativa conexas interna o externa de la entidad.

Como guía se divide las infracciones y sanciones, de la siguiente manera:

ARTÍCULO 54.- DE LAS INFRACCIONES. - Las Infracciones se clasifican de la siguiente manera:


ARTÍCULO 54.- INFRACCIONES LEVES. - Son infracciones leves las siguientes:

- a. Constituyen infracciones leves las señaladas en los literales a.a, g.g, h.h, i.i, del Artículo 20 del presente Código.
- b. Incumplimiento del Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas, funciones y responsabilidades, en el ámbito de su competencia, por impericia, negligencia, etc.
- c. Falta injustificada a reuniones, dentro del ámbito de su competencia
- d. Falta injustificada a eventos de capacitación
- e. No proporcionar a los socios la información dispuesta en este Reglamento
- f. Otras que se describan en normativa conexas externa o interna

ARTICULO 53.- INFRACCIONES GRAVES. - Son infracciones graves, las siguientes:

- a. Constituyen infracciones graves las señaladas en los literales a, b, c, d, e, f, g, h, i, j, k, l, m, n, o, p, q, r, s, t, u, v, w, x, y, z, b.b, c.c, d.d, e.e, f.f, del Artículo 20 del presente Código.
- b. No observar las disposiciones relacionadas con la entrega de información, en el ámbito de sus competencias, requerida por los diferentes órganos internos o externos de la entidad y que el incumplimiento conlleve a sanciones a la institución.
- c. El cometimiento reiterado de la misma infracción leve.
- d. La presentación de errores e inconsistencias en los informes a los que está obligada la entidad, y que aquello sea motivo de conflictos o sanciones.
- e. Otras que se describan en normativa conexas externa o interna.
- f. Inobservancia o incumplimiento de funciones y responsabilidades, en el ámbito de sus competencias, estipuladas en el Código Orgánico Monetario y Financiero, Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y su Reglamento.
- g. Participar en actos de soborno y corrupción.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 31 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

- h. Divulgar información de carácter reservado
- i. No observar las disposiciones sobre prevención de lavado de activos y financiamiento de delitos incluido el terrorismo, lo cual, conlleve a conflictos o sanciones a la entidad
- j. Incumplir normativa de Administración Integral de Riesgos, que conlleve a conflictos o sanciones a la entidad
- k. Falsificar documentos e información.

SECCIÓN II

DE LAS SANCIONES

ARTICULO 54.- CLASIFICACIÓN DE LAS SANCIONES. - Para efectos de la aplicación del presente código, son sanciones las siguientes:

Para Consejos:


1. Amonestación. - La amonestación es un llamado de atención que realiza la Comisión de Resolución de Conflictos, al infractor, por escrito, haciéndole conocer la infracción cometida, sus efectos; y, la disposición de enmienda y/o cumplimiento dentro del plazo que para el efecto se otorgue. Esta sanción procede en el cometimiento de una infracción leve.
2. Proceso de remoción del cargo y exclusión. - Esta sanción consiste en la remoción del cargo ya sea de representante, vocal o gerente de la entidad y su consecuente exclusión de la misma. Esta sanción procede en el cometimiento de una infracción grave.

Para Empleados:

Las sanciones para infracciones leves y graves aplicables serán remitidas acorde con lo estipulado en el presente Código y el Reglamento Interno de Trabajo.

La aplicación de las sanciones anteriores se realizará independientemente a cualquier otra acción administrativa, civil o penal a que diere lugar la conducta de la persona involucrada, de ser procedente.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 32 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

ARTICULO 55.-NIVELES SANCIONADORES. - Las sanciones por el incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código, se aplicarán de acuerdo al infractor y de conformidad a lo establecido en el Estatuto, Reglamento Interno, Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas, Reglamento Interno de Trabajo y más normativa conexas relacionadas, observando lo siguiente:

- a. Los procesos en los que se sancione a Socios, Representantes de la Asamblea General, Vocales de Consejos, Gerente, Proveedores, Auditor interno y Auditor Externo; se aplicarán observando lo que estipula el artículo 64 del presente código, Estatuto, Reglamento Interno; y, demás normativa conexas.
- b. El Gerente conocerá y resolverá todos los procesos de infracciones en los que se sancione a los empleados de la entidad, a excepción, de la desvinculación de empleados que ejerzan cargos en los que no sea su competencia el nombramiento y destitución.
- b. Las sanciones se aplicarán observando lo que estipula el presente capítulo y el Reglamento Interno de Trabajo.

ARTICULO 56.- DISTRIBUCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, COMPORTAMIENTO Y BUENAS PRACTICAS. -

El presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas será distribuido a todos los administradores, empleados y demás contrapartes de la entidad dejando constancia del conocimiento y aplicación de este documento, quienes deberán suscribir su adhesión al mismo.

El Código de Ética, Comportamiento y Buenas Prácticas, contiene lineamientos generales que permitirán evaluar gran parte de las situaciones a las que se podría enfrentar los destinatarios, pero no detalla necesariamente todos los problemas que pueden surgir. Eventualmente, podrán surgir dudas sobre cuál es la conducta más correcta que debe ser adoptada, casos en los cuales se deberá comunicar al superior jerárquico, antes de tomar cualquier decisión.


CAPÍTULO XVI: NORMAS DE URBANIDAD

ARTICULO 57.- DE LA URBANIDAD

Entiéndase por urbanidad al conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras, y para manifestar a los demás la benevolencia, atención y respeto que les son debidos.

La urbanidad es una emanación de los deberes morales y como tal tienden a la conservación del orden y de una buena armonía que debe reinar entre los administradores, gerente, empleados, proveedores,

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 33 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

socios, clientes y demás contrapartes de la entidad, y estrechar los lazos que los unen. Sus normas nos enseñan a ser metódicos y exactos en el cumplimiento de nuestros deberes sociales a saber:


- a. Ser atentos, amable y respetuosos con los socios y con los semejantes.
- b. Mantener la higiene personal y puesto de trabajo.
- c. Mantener una relación respetuosa entre compañeros evitando generar chismes y malos comentarios.
- d. Saludar con cordialidad al ingresar a la entidad.
- e. Tomar su turno en el orden que lleguen, y hacer columna ordenadamente para ser atendidos en los servicios que la entidad brinda sin importar el cargo que ocupe en la institución.
- f. Nuestro lenguaje debe ser, decente y respetuoso. El tono de voz debe ser natural, esforzándolo tan sólo en aquellas materias que requieren un tanto de calor y energía, es decir absteniéndose de gritar o hablar malas palabras.
- g. Abstenerse de comer, fumar o mascar chicle en el interior de la entidad, en horas de atención al público a excepción de los espacios y tiempos destinados para ello.
- h. Depositar la basura únicamente en los recipientes destinados para ese fin en las instalaciones de la entidad.
- i. Atender al socio y/o cliente con agilidad y respeto, demostrando la mejor relación humana, abstenerse de emitir chismes, no censurar ni juzgar el comportamiento ajeno cuando no sea de su competencia, es decir mostrar respeto por la opinión de otras personas.
- j. La compostura debe estar presente en todos los actos, lugares y ocasiones involucrados con la entidad, con mayor razón cuando hay delante quien pueda juzgarlos y apreciarlos.
- k. Para entrar en cualquier oficina de la entidad, llamar con delicadeza a la puerta si estuviera cerrada y solicitar el correspondiente permiso de quien lo ocupa.
- l. Y las demás normas y conductas propias del medio, para un cabal y oportuno servicio, trato y respeto a los socios y/o clientes de la entidad.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

El presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas entra en vigencia desde su aprobación por el Consejo de Administración de la Cooperativa Ltda., todos los directivos, trabajadores y socios deben tener conocimiento del presente código y comprometerse a cumplirlo y hacerlo cumplir.

DISPOSICIONES GENERALES

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 34 de 35
Versión: 2.0	Actualizado en:	

 COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO PETROECUADOR LTDA.	Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas	Código: UN-NOR-01
		Responsable: Unidad de Cumplimiento

Con la aprobación del presente código queda derogada toda normativa interna que se oponga al presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas.

CERTIFICACIÓN: El presente Código de Ética, Comportamiento y Buenas Practicas fue conocido y aprobado por el Consejo de Administración en sesión efectuada en la ciudad de Quito el 21 de noviembre de 2024.



Abg. Nelly Aleaga
Secretaria del CAD Ad Hoc.

Clasificación de la Información: Público	Fecha de emisión: 17-10-2024	Página 35 de 36
Versión: 2.0	Actualizado en:	

