
	Fecha de Elaboración: 30 de octubre del 2020	Página: 1 de 17
	Fecha de última actualización: 27 de julio del 2022	Versión: 02
Código: C-RD-CN-02 Nombre del Documento: Código de Conducta	Próxima Revisión: 30 de julio del 2023	
Elaborado por: José Rivera Jiménez Encargado de Cumplimiento Normativo	Revisado por: Comité de Cumplimiento	
Modificado por: Cumplimiento Normativo y Cumplimiento Legitimación de Capitales	Aprobado por: Consejo de Administración Sesión N°1908 del 27 de julio del 2022	

Contenido

INTRODUCCION	3
CAPÍTULO I	4
Disposiciones Generales	4
Artículo 1. Objetivo	4
Artículo 2. Alcance	4
Artículo 3. Marco Regulatorio	4
Artículo 4. Definiciones	4
CAPITULO II	6
Normas de conducta según grupo de interés	6
Artículo 5. Normas de Conduca Personales	6
5.1 Relaciones personales	6
5.2 Conductas Inapropiadas	7
5.3 Comunicación Interna:	9
5.4 Regalos y dadasivas	9
Artículo 6. Deberes y obligaciones	9
Artículo 7. Cumplimiento de normas y procedimientos internos	10
Artículo 8. Prohibiciones sobre el riesgo de LC/FT/FPADM, Ley 7786	10
Artículo 9. Relación con los Asociados	11
Artículo 10. Relación con los proveedores	12
Artículo 11. Relaciones con autoridades	12
Artículo 12. Manejo de información confidencial	12
CAPITULO III	13
Conflicto de interés	13

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 2 de 17
---	---	-------------	----------------

Artículo 13. Conflicto de interés 13

CAPITULO IV 14

 Disposiciones finales 14

Artículo 14. Sanciones..... 14


Artículo 15. Sanciones internas según SUGEF 12-21 14

Artículo 16. Como reportar un evento o incumplimiento 15

Artículo 17. Divulgación 16

Artículo 18. Modificaciones 16


Artículo 19. Vigencia 17

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 3 de 17
---	---	-------------	----------------

INTRODUCCIÓN

El presente documento describe los principios y normas de conducta que espera COOPEBANPO R.L., de parte de todos sus colaboradores y directores, en concordancia con una cultura corporativa que refleja nuestro compromiso de actuar de forma responsable, ética y legal.

Además, con este Código se cumple con la responsabilidad de la diligencia debida del conocimiento de sus clientes según artículo 36 del “Reglamento de prevención del riesgo de legitimación de capitales, financiamiento al terrorismo y financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM) Acuerdo SUGEF 12-21 para el cumplimiento de la Ley N°7786 y sus reformas referentes a la elaboración de un Código de Conducta.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 4 de 17
---	---	-------------	----------------

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1. Objetivo

El objetivo de este código es establecer los principios, valores y actuaciones éticas, guiando el comportamiento de los colaboradores, directores y miembros externos en la cooperativa.

Artículo 2. Alcance

Los principios y reglas contenidos en el presente código son de aplicación obligatoria a los miembros del Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Tribunal Electoral, Alta Gerencia, miembros externos y colaboradores.

Artículo 3. Marco Regulatorio


Este código se rige por el Estatuto Social, Ley de Asociaciones Cooperativas y las normas establecidas en la legislación y regulación nacionales entre ellas.

- 1- Código de Trabajo
- 2- Ley 7983 de protección al trabajador
- 3- Código de Gobierno Corporativo
- 4- Reglamento Acuerdo SUGEF 12-21
- 5- Normativa emitida por los entes reguladores

Artículo 4. Definiciones

Acoso u hostigamiento sexual: se entiende por acoso u hostigamiento sexual en la Cooperativa, toda conducta sexual indeseada por quien la recibe.

Conducta: manera de comportarse de un individuo ante ciertas situaciones o norma

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 5 de 17
---	---	-------------	----------------

Dáviva: regalo o cosa que se da voluntariamente en señal de agradecimiento o afecto

Operaciones inusuales: son aquellas que no se ajustan al patrón de transacción habitual de cada cliente

Operaciones sospechosas: son aquellas transacciones inusuales realizadas en forma periódica o aislada, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad de que se trate, resulten sin justificación material, económica o legal evidente, o de complejidad injustificada.

Ética: conjunto de normas morales y profesionales que regulan cualquier relación humana.


Incompatibilidad: Prohibiciones que tienen los colaboradores fundamentados en la calidad o posición que actualmente ostentan.

Manejo conflicto de interés: situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a relaciones con intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

Sanción: aplicación de una pena o castigo ante un comportamiento determinado previamente descrito en una norma

Colaboradores: son las personas que prestan sus servicios como funcionarios de la Cooperativa

Código de Conducta: Conjunto de normas que rigen el comportamiento de la entidad y sus colaboradores; y expresan su compromiso con valores éticos y principios como la transparencia, la buena fe de los negocios o actividades, la sujeción a la legislación vigente y a las políticas de la entidad, así como el trato equitativo a los clientes que se encuentren en las mismas condiciones objetivas. Incluye, entre otros, la prohibición explícita del comportamiento que podría dar lugar a riesgos de reputación o actividad impropia o ilegal, como la declaración de información financiera incorrecta, legitimación de capitales y financiamiento del

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 6 de 17
---	---	-------------	----------------

terrorismo, fraude, prácticas contrarias a la competencia, el soborno, la corrupción, la violación de los derechos de los clientes y el deber de confidencialidad.

Confidencialidad: es la propiedad de la información, que garantiza que la información solo está accesible a personal autorizado a acceder a dicha información. La confidencialidad ha sido definida por la Organización Internacional de Estandarización (ISO) en la norma ISO/IEC 27002 como "garantizar que la información es accesible sólo para aquellos autorizados a tener acceso" y es una de las piedras angulares de la seguridad de la información.

Personas relacionadas: se refiere a los miembros de los cuerpos directivos, colaboradores, miembros externos y proveedores.

CAPITULO II

Normas de conducta según grupo de interés

Artículo 5. Normas de Conduita Personales

Las normas de conductas personales, implican las acciones que como colaboradores y personas relacionadas debemos mantener hacia nuestra institución.

5.1 Relaciones personales


- Usted debe tener una conducta apropiada en donde prevalezca la cortesía, el respeto, la honestidad, la ética y el buen trato en el lugar de trabajo.
- Cultivar un ambiente de respeto a la dignidad, a la diversidad y a los derechos humanos.
- Las relaciones personales no deben crear un conflicto entre las funciones que les corresponde y el desempeño en la Institución, lo cual, incluye las relaciones sentimentales, familiares de consanguinidad y de afinidad.

- Colaborar con la rendición de cuentas de la gestión del puesto desempeñado de manera puntal, veraz, oportuna y transparente.
- Evitar los excesos de confianza, las conductas obscenas o irrespetuosas, lenguaje inapropiado, bromas o comentarios impropios o soeces, tales como los de contenido racial, sexual, políticos, religiosos o alusivos a la edad, nacionalidad, discapacidad, entre otros.
- No es permitido descalificar ofensivamente, humillar y/o amenazar, de manera privada o pública, a otros colaboradores, sean estos subalternos, ni valerse de la posición jerárquica para someter a subalternos a actos o situaciones denigrantes, ofensivas o humillantes.
- No tolerar comportamientos de cualquier tipo, incluyendo impropios o ilegales, que pudieran dar lugar a un riesgo de reputación para la Cooperativa.
- Asegurar la igualdad de trato y de oportunidades para hombres y mujeres.
- Comunicar toda práctica contraria a las normas vigentes que represente riesgos para los intereses de la Cooperativa.

5.2 Conductas Inapropiadas

- COOPEBANPO R.L., considera inconveniente y prohíbe la participación de cualquiera de sus colaboradores en actividades relacionadas con el riesgo de Legitimación de capitales, Financiamiento al terrorismo, Financiamiento a la proliferación de armas de destrucción masiva, tráfico de drogas, lavado de dinero, apuestas ilegales, evasión de impuestos o cualquier otra actividad criminal. La sospecha de participación será motivo de investigación, y la participación comprobada en las mismas, será causal para la terminación de la relación laboral de forma unilateral y sin responsabilidad patronal.
- No Brindar a los compañeros de trabajo, en la medida de sus posibilidades, la colaboración que éstos requieran para el buen desarrollo de las funciones encomendadas, absteniéndose de obstaculizarlos o proporcionarles información falsa o engañosa.

- Poner resistencia para colaborar en las investigaciones internas y en las que lleven a cabo las autoridades externas competentes sobre operaciones inusuales y sospechosas.
- COOPEBANPO R.L, se encuentra comprometido con el desarrollo de un ambiente de trabajo sano y productivo, se prohíbe el consumo, venta, elaboración, distribución, posesión de drogas ilícitas o lícitas (alcohol). Se prohíbe estar bajo la influencia de estupefacientes, drogas, narcóticos o bebidas dentro de las instalaciones de la Cooperativa, durante horas laborables o en ocasión de actividades donde se brinden servicios al público o representen a la institución en cualquier actividad extralaboral
- No tolerar la práctica de hostigamiento o acoso, ya sea laboral o sexual, hacia colaboradores, proveedores, clientes.
- Hacer afirmaciones falsas, maliciosas o mal intencionadas en contra de la Cooperativa, de los directivos de COOPEBANPO o Colaboradores de la institución.
- Omitir y ocultar información, con el propósito de perjudicar o lesionar a una persona o a la Cooperativa.
- Suministrar información privilegiada que no tenga derecho a recibirla o bien altere los derechos de las personas ante el tratamiento de sus datos.
- Apropiarse o comercializar software, innovación, documentos, metodologías y productos que sean generados durante el tiempo de vinculación con la Cooperativa.
- Tener, distribuir, copiar, vender, reproducir o descargar cualquier contenido que no cumpla con la ley de derechos de autor y propiedad intelectual.
- Los recursos de la Cooperativa se emplean estrictamente para el desempeño de actividades laborales y no para el beneficio personal. Entre estos bienes se encuentran instalaciones, activos, recursos energéticos y materiales, acceso a sistemas, procedimientos, metodología, programas de cómputo, vehículos, información de la institución y propiedad intelectual.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 9 de 17
---	---	-------------	----------------

5.3 Comunicación Interna:


- Los colaboradores en su relación cotidiana deben comunicarse con asertividad y empatía, es decir, buscar un diálogo sincero, directo y de respeto con los compañeros, con sus colaboradores directos y/o jefaturas, con el objetivo de establecer una relación formal de confianza que facilite la buena labor.
- El acceso o distribución de pornografía y cualquier otro material ofensivo ya sea por Internet, o correo electrónico se encuentra prohibido; así como enviar información ajena a la actividad laboral, tales como: comentarios políticos, religiosos, personales o cualquier uso que no sea estrictamente relacionado con la Cooperativa.

5.4 Regalos y dadas

- No pueden ofrecer, solicitar o recibir en forma directa o indirecta regalos, donaciones, invitaciones, viajes, de clientes o proveedores. Solo pueden ofrecer o recibir regalías de artículos que se distribuyan como parte de la estrategia de mercado y relación comercial vigente.

Artículo 6. Deberes y obligaciones

- Solicitar a los clientes todos los datos requeridos en el proceso de afiliación y explicar con claridad que estos datos deben ser fidedignos y reales, sin omisiones para que, de esta manera la Cooperativa pueda responder por las obligaciones que adquirió con el cliente a través del producto.
- Mantener las medidas de seguridad de los diferentes sistemas (hardware y software) que sean utilizados para el desarrollo de las funciones encomendadas, según lo estipulado por la Cooperativa.
- Actualizar los datos del cliente conforme a la periodicidad establecida en el Manual de Cumplimiento vigente, para dar cumplimiento a las exigencias legales emitidas por SUGEF 12-21.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 10 de 17
---	---	-------------	-----------------

- Cerciorarse que en la realización de las operaciones de inversión de los recursos de la Cooperativa preserven los lineamientos establecidos para la prevención del riesgo de LC/FT/FPADM.
- Informar o denunciar a la Oficialía de Cumplimiento la detección de operaciones inusuales o sospechosas que se alejen de las normas vigentes, políticas internas y los procedimientos de la Cooperativa. Reflejar todas las transacciones comerciales de la Cooperativa en forma precisa y justa en los registros de contabilidad de acuerdo con los principios contables de aceptación general.
- Asignar los perfiles a los usuarios de COOPEBANPO R.L., de acuerdo al puesto que desempeña garantizando el derecho que tiene el titular de la información a la confidencialidad de sus datos y al adecuado uso de la información por parte de los usuarios autorizados, conforme las responsabilidades y obligaciones que le otorga la Ley 7786 y de conformidad con lo establecido en el inciso g) del artículo 16 bis.

Artículo 7. Cumplimiento de normas y procedimientos internos


El cumplimiento de normas y procedimientos de trabajo es tan importante para el colaborador como para la Cooperativa, ya que determinan los lineamientos de gestión, donde estén dadas las pautas e indicaciones necesarias para dirigir la labor del cumplimiento de las normas y procedimientos, entre otros.

La información vigente quedará disponible en la base documental de la empresa.

Artículo 8. Prohibiciones sobre el riesgo de LC/FT/FPADM, Ley 7786

La cooperativa no realizara negocios con clientes que:

- Puedan estar vinculados a Legitimar capitales o a Financiar actividades u organizaciones terroristas.


	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 11 de 17
---	---	-------------	-----------------

- Se nieguen a suministrar información sobre su actividad económica, domicilio, el origen de fondos, información personal o presenten información falsa o de difícil verificación.
- O cualquier otra situación que afecte el nombre de la cooperativa y sus valores.

Artículo 9. Relación con los Asociados

Los colaboradores y directores de la Cooperativa tienen la responsabilidad de actuar de forma transparente, proactiva e innovadora para satisfacer las expectativas de nuestros asociados, satisfacer sus necesidades financieras, asegurar una relación de mutuo beneficio a largo plazo, y bajo los siguientes principios:

- Un trato cortés al expresarnos con amabilidad y gentileza.
- Brindar un trato justo, donde se respete en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Empatía, para atender solicitudes de los clientes, al responder desde sus perspectivas, con el fin de satisfacer sus intereses, dentro del marco de acción y objetivos institucionales.
- Agilidad en las respuestas, cumpliendo con las normas y procedimientos institucionales.
- Escucha activa y con verdadero interés las sugerencias, críticas, quejas y dudas e intentar brindar una respuesta basada en el profesionalismo, la rapidez y los intereses del cliente y de la Institución.
- Proyectar una buena imagen personal, al cumplir con las normas corporativas establecidas para el uso de vestimenta e higiene corporal.
- Atender de manera oportuna y precisa a los clientes sin crear falsas expectativas de las solicitudes, y requerimientos, conforme a las características de nuestros productos.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 12 de 17
---	---	-------------	-----------------

Artículo 10. Relación con los proveedores

Nuestra actividad nos obliga a mantener relaciones de mutuo beneficio con proveedores, con altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia. En función de ello:

- Fomentamos la práctica de principios éticos.
- Realizamos procesos de contratación y compras en forma transparente, los cuales son regidos por principios de buena fe, economía, responsabilidad.
- Seleccionamos a nuestros proveedores de forma justa, tomando en cuenta el precio competitivo, la calidad, experiencia y servicio,


Artículo 11. Relaciones con autoridades

Reconocemos el rol del Estado como responsable de la generación de escenarios tanto en los ámbitos económicos como políticos y sociales; por ello, nos comprometemos a desarrollar nuestro negocio dentro de la legislación vigente, y a respetar las leyes, normas y principios establecidos.

Las relaciones con las entidades u organismos del Estado se manejarán a través de los colaboradores autorizados por la Gerencia General. Deberán estar guiadas por un espíritu de cooperación, de cordialidad y de respeto; sin perjuicio de mantener la confidencialidad en los casos en que manifiestamente resulte necesario.

Artículo 12. Manejo de información confidencial

En COOPEBANPO R.L., asegurando la confidencialidad de la información consideramos que la obtención y buen uso de esta es un requisito indispensable, por lo que su administración y manejo debe darse en forma confidencial, responsable, segura y objetiva.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 13 de 17
---	---	-------------	-----------------

Se considera como información confidencial toda aquella relacionada con la Cooperativa, los clientes y sus proveedores. Esto incluye información relacionada a colaboradores, directivos, asociados, proveedores, plan de negocios, metodologías, sistemas tecnológicos, estrategias de mercado que no sean públicas o cuya divulgación no autorizada pueda perjudicar el desenvolvimiento de las actividades financieras COOPEBANPO R.L., clientes o proveedores. Entendemos por obtener información confidencial, conocer actos, hechos o documentos que por ningún motivo deben llegar al conocimiento público, o que puedan representar un beneficio personal a quien haga uso indebido de los mismos.

Que los datos solicitados a un cliente serán tratados contemplando las medidas de seguridad y con la confidencialidad que por Ley corresponde por parte de los funcionarios de Coopebanpo R.L., como art 14 de la Ley 7786, a excepción de cuando la ley o los reglamentos dispongan lo contrario,

Los colaboradores y directores se comprometen a salvaguardar y a hacer buen uso de toda la información de carácter confidencial que posean, aun después de separarse de la Cooperativa.


CAPITULO III

Conflicto de interés

Artículo 13. Conflicto de interés

Las personas sometidas a este código actuarán correctamente y lealmente para salvaguardar los intereses de la Cooperativa, es necesario que todas las personas no tengan ni promuevan conflictos de intereses entre sus funciones y responsabilidades laborales y sus intereses personales, por lo anterior deben abstenerse de participar directa o indirectamente en hechos en que potencialmente puede presentar un conflicto de intereses.

Se considerará como conflictos de interés, entre otros, las situaciones en las que cualquiera de los asociados, directores y colaboradores o cualquier otra persona

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 14 de 17
---	---	-------------	-----------------

vinculada directa o indirectamente con COOPEBANPO R.L. por control, ya sea como consecuencia de la prestación de servicios:

- a. Pueda obtener un beneficio económico a expensas de COOPEBANPO R.L.
- b. Tenga un interés en el resultado de un servicio prestado por un proveedor o tercero contratado o de una operación efectuada por cuenta de un asociado, que sea distinto del interés propio de COOPEBANPO R.L.
- c. Reciba incentivos económicos o de otro tipo para favorecer los intereses de un proveedor o tercero contratado;
- d. Desarrolle o participe en la dirección o toma de decisiones de alguna actividad similar a la que realiza COOPEBANPO R.L y que le produzca competencia a ésta.
- e. Reciba o vaya a recibir de una persona en forma particular un incentivo en relación con un servicio o un proyecto que se esté realizando o se proyecte ejecutar por COOPEBANPO R.L.

CAPITULO IV


Disposiciones finales

Artículo 14. Sanciones

En general, el incumplimiento a los principios y normas establecidos en el presente Código de Conducta, será sancionado disciplinariamente o legalmente de acuerdo a la gravedad de la infracción y en concordancia con la política interna laboral: G-GR-GG-05 de la Cooperativa, lo establecido en el Código de Trabajo y la legislación correspondiente, sin perjuicio de las acciones civiles o penales contempladas en las leyes vigentes.

Artículo 15. Sanciones según SUGEF 12-21

Es responsabilidad del órgano de dirección y de la alta gerencia proteger la integridad de la entidad ante los riesgos de LC/FT/FPADM, y corresponderá a Alta

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 15 de 17
---	---	-------------	-----------------

Gerencia la aplicación de las medidas sancionatorias según las infracciones cometidas por parte de los funcionarios, colaboradores, considerando lo establecido en la Ley 7786 y sus reformas.

En caso de incumplimiento del personal de Alta Gerencia, así como las unidades adscritas al consejo de Administración, las sanciones serán impuestas por este mismo Cuerpo Colegiado.


Respecto de la materia de prevención de la Legitimación de capitales, el financiamiento al terrorismo y el financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva (LC/FT/FPADM), bajo un enfoque basado en riesgo, se establecen las obligaciones que debe cumplir COOPEBANPO R.L, en relación con el tema y el régimen sancionatorio establecido en el artículo 81 de la Ley 7786 y sus reformas, lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que derive de faltas que pudieran considerarse como delitos por las autoridades judiciales competentes.

Si la falta es cometida por algún miembro del Consejo de Administración, corresponde a este cuerpo colegiado tomar las medidas sancionatorias respectivas. Para tal efecto corresponderá al comité de vigilancia realizar la investigación respectiva.

Artículo 16. Como reportar un evento o incumplimiento

Como parte de la responsabilidad del órgano de dirección para aprobar y supervisar la implementación de una política de divulgación a todos los funcionarios, de los valores corporativos, estándares profesionales, así como este Código de conducta que debe de incluir, entre otros, la prohibición explícita de comportamientos que podrían dar lugar a riesgos de LC/FT/FPADM.

Todo colaborador, directivo o asociado, que tenga conocimiento de actividades relacionadas con revelación de información confidencial, fraude, lavado de dinero, financiamiento al terrorismo, sustracción de dineros, o la violación a cualquiera de los principios establecidos en el presente Código, tiene la obligación de reportar los

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 16 de 17
---	---	-------------	-----------------

acontecimientos inmediatamente al área de Recursos Humanos y/o a la Oficialía de Cumplimiento de COOPEBANPO R.L.

Los reportes se manejarán con la mayor confidencialidad que sea posible. COOPEBANPO, R.L., no tolerará ningún tipo de represalia contra ningún miembro director, miembro de la alta gerencia, colaborador o personal relacionada por denunciar o reportar cualquier incumplimiento al presente Código y la Cooperativa mantendrá la debida confidencialidad de las denuncias.

La comunicación abierta de situaciones e inquietudes por parte de los colaboradores, sin temor a consecuencias negativas es vital para la adecuada implementación de este Código.

Es un compromiso de los colaboradores y directores cooperar con las investigaciones internas relacionadas con denuncias presentadas.

La información presentada con relación a los casos reportados recibirá una respuesta oportuna, profesional y confidencial.


Artículo 17. Divulgación

El presente Código formará parte integral de la base documental y deberá ser de conocimiento de todos los colaboradores y directivos de Cooperativa. Además, deberá publicarse en la página web de COOPEBANPO R.L., para el conocimiento de los asociados.

Artículo 18. Modificaciones

Las modificaciones al presente Código serán propuestas por Unidad de Cumplimiento Normativa, la Oficialía de Cumplimiento y aprobadas por el Consejo de Administración.

Este Código será revisado por lo menos una vez al año, y extraordinariamente cada vez que se requiera en apego a los cambios en la normativa que rige sobre la materia, y en los procesos internos que al respecto ha establecido la Cooperativa.

	Nombre del Documento: Código de Conducta C-RD-CN-02	Versión: 02	Página 17 de 17
---	---	-------------	-----------------

Artículo 19. Vigencia

Este Código entrara en vigencia a partir de su aprobación en firme por parte del Consejo de Administración.