



DERECHOS DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA

- a.** Asistir a los cursos de educación y capacitación cooperativista previstos en los planes de capacitación de la organización;
- b.** Participar en los eventos educativos, culturales, deportivos y más actos públicos que fueren organizados o patrocinados por la Cooperativa;
- c.** Hacer uso de los productos financieros y servicios que la cooperativa brinde a sus socios bajo las condiciones establecidas en las respectivas normativas operativas internas;
- d.** Ser elegido representante ante la Asamblea General y para las diferentes dignidades de los consejos, comités y d especiales de conformidad a los procedimientos y políticas establecidas en el Reglamento de Elecciones u otra norma relacionada;
- e.** Recibir, en igualdad de condiciones con los demás socios, los servicios y beneficios que otorgue la Cooperativa, de conformidad con la reglamentación que se dicte para el efecto;
- f.** Requerir informes sobre la gestión de la cooperativa, siempre, por intermedio de la presidencia en asuntos que no comprometan la confidencialidad de las operaciones institucionales o personales de sus socios;
- g.** Impugnar, adjuntando la debida documentación y argumentación de respaldo, ante la Comisión Especial de Resolución de Conflictos o la Asamblea General de Representantes, según lo establece el debido proceso, en caso de su exclusión de la cooperativa o cuando considere que las resoluciones del Consejo de Administración o de la Asamblea General de representantes no hayan sido adoptadas conforme a las disposiciones legales y reglamentarias, afecten sus derechos o puedan afectar la estabilidad y desempeño de la cooperativa;
- h.** Exigir el cumplimiento de los principios de transparencia de la información, en especial lo referente a las condiciones operativas de los productos y servicios, tasas de interés, costos y tarifas asociadas a los diferentes productos y servicios;
- i.** Presentar sus quejas o reclamos por la inconformidad, errores, fallas o faltas en la prestación de servicios o en los procesos de atención al cliente, a través de los formularios respectivos y entregados en el área de balcón de servicios;
- j.** Exigir la devolución de los documentos de respaldo de créditos cuando estos hayan sido cancelados en su totalidad;
- k.** Presentar por escrito al presidente de la cooperativa, las iniciativas o propuestas dirigidas a mejorar los productos y servicios, los procesos de atención y la eficiencia de la cooperativa.



OBLIGACIONES DE LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA PABLO MUÑOZ VEGA

- a.** Cumplir las disposiciones legales, reglamentarias, el Estatuto, los Reglamentos Internos y las disposiciones de los órganos de gobierno, dirección y administración.
- b.** Participar en las elecciones de representantes, con derecho a un solo voto, independientemente del valor de certificados de aportación suscritos y pagados que posea;
- c.** Cumplir puntualmente las obligaciones de crédito y los compromisos económicos contraídos con la Cooperativa.
- d.** Suscribir y pagar el monto de certificados de aportación fijado por la cooperativa para mantener su vínculo como socio.
- e.** Cumplir fiel y puntualmente con las obligaciones derivadas de las designaciones para cargos directivos.
- f.** Abstenerse de difundir rumores falsos que pongan en riesgo la integridad e imagen de la cooperativa o de sus dirigentes.
- g.** No incurrir en competencia desleal en los términos dispuestos en el artículo 11 de la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria, comprendiendo la realización de actividades de captación informal de ahorros bajo cualquier mecanismo y la entrega de créditos salvo que estos últimos formen parte del giro del negocio del socio como almacenes de electrodomésticos, venta de autos u otras actividades comerciales.
- h.** No utilizar a la organización para evadir o eludir obligaciones tributarias propias o de terceros, o para realizar actividades ilícitas.
- i.** No utilizar el nombre o la imagen de la Cooperativa, ni difundir comentarios relativos a la institución a través de redes sociales, medios de comunicación, reuniones o cualquier otro medio.
- j.** Abstenerse de practicar actividades políticas o religiosas al interior de la Cooperativa;
- k.** Acudir o presentar su apelación a un Centro de Mediación autorizado por el Consejo de la Judicatura en los casos de no aceptar las resoluciones de las instancias internas, sin cuya acta de no acuerdo no podrá presentar apelaciones o denuncias sobre conflictos internos a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
- l.** Mantener actualizados en la cooperativa sus datos personales de dirección, correo electrónico, teléfono y suministrar la información y documentos que solicite la cooperativa.



CÓDIGO DE ÉTICA Y COMPORTAMIENTO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO PABLO MUÑOZ VEGA

DE LOS VALORES, PRINCIPIOS Y DEBERES

- a. El cumplimiento de la ley y la normativa externa e interna vigente;
- b. El respeto a las preferencias, creencias y diversidad de los grupos de interés;
- c. El respeto a la libertad de expresión y opinión;
- d. La igualdad de derechos y oportunidades para todos los clientes externos e internos;
- e. La eficiencia y diligencia en la prestación de los productos y servicios a fin de lograr la satisfacción de las necesidades de los socios y clientes;
- f. La adopción de buenas prácticas que promuevan un desarrollo sostenible comprendido como el logro de equilibrio entre el crecimiento económico, la responsabilidad social y el respeto al medioambiente;
- g. La transparencia y rendición de cuentas;
- h. La independencia, comprendida como la obligación de no recabar ni aceptar instrucciones procedentes de otras organizaciones o personas ajenas a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. a excepción de instrucciones emitidas por el organismo de control o de organismos de integración.
- i. La reserva y discreción en el uso y difusión de la información institucional, la de sus socios y clientes.

DE LOS DEBERES

- a. **Deber de diligencia.**- comprendiendo el cabal cumplimiento de los deberes impuestos por las leyes, el estatuto de la cooperativa con el propósito de tener presente la protección de los ahorros de los asociados como objetivo máximo de la gestión y el cumplimiento de la misión institucional;
- b. **Deber de lealtad.**- comprendiendo la obligación de obrar de buena fe en interés de la institución, con la honestidad y escrupulosidad del gestor de negocios ajenos, manteniendo independencia, objetividad, estándares éticos, confidencialidad en la información y fidelidad a la misión institucional. No podrán servirse del nombre de la cooperativa o de su cargo en la misma para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas.
- c. **Deber de comunicación y tratamiento de los conflictos de interés.**- comprendiendo la obligación de comunicar al cuerpo directivo cualquier situación de conflicto, directo o indirecto, que pudieran tener frente al interés general de la cooperativa. En caso de existir conflicto de interés en algún tema a resolver por el Consejo de Administración o en los comités que participe, el vocal deberá abstenerse de votar;
- d. **Deber de no competencia.**- comprendiendo la obligación de comunicar su participación accionaria en entidades del sistema financiero privado, la competencia, así como los cargos, funciones o actividades de asesoría que ejerzan en las mismas;
- e. **Deber de secreto.**- comprendiendo, aún después de cesar en su cargo, el mantener en secreto las informaciones de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo;



- f. Deber de atención.-** brindando el suficiente tiempo para cumplir su cargo, incluyendo la preparación de las reuniones y la asistencia regular a las mismas;
- g. Derecho al uso de activos.-** comprendiendo el no poder utilizar para su uso personal los activos de la cooperativa, ni tampoco valerse de su posición para obtener una ventaja económica;
- h. Derecho de información.-** comprendiendo la facultad de solicitar información bajo los lineamientos establecidos en el Reglamento de Buen Gobierno.

DE LOS VALORES ÉTICOS

- a. Ética.-** Actuar con una conducta de honestidad y transparencia.
- b. Transparencia.-** Información veraz y oportuna de los resultados institucionales hacia nuestros socios.
- c. Compromiso.-** Cumplir con lo que hemos prometido, incluso cuando las circunstancias son adversas.
- d. Disciplina.-** Capacidad de actuar ordenada y constante en todas las actividades.
- e. Lealtad.-** Actitud íntegra para cumplir objetivos y metas.
- f. Solidaridad.-** Apoyo permanente a nuestros socios y clientes.
- g. Responsabilidad.-** Administrar los recursos económicos de socios y clientes adecuadamente, mitigando el riesgo.
- h. Respeto.-** Consideración al ser humano y al medio ambiente.

DEL COMPROMISO DE LA ENTIDAD CON LA SOCIEDAD

La Cooperativa establece como sus compromisos ante la sociedad el mantener una gestión con enfoque de Responsabilidad Ambiental, Responsabilidad Social y Responsabilidad Económica.

Responsabilidad ambiental

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. se compromete que todos los servicios y actividades que realiza deben contribuir con la conservación y manejo racional de los recursos naturales. En la perspectiva de fomentar este principio, ejecutará campañas de difusión dirigidas a concientizar la protección ambiental por parte de los socios, grupos de interés, proveedores y la comunidad en general.

Todas las oficinas operativas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., contarán con medios de seguridad adecuados y deberán ofrecer un ambiente saludable para los clientes, empleados y público en general, por lo tanto, se exigirá el cumplimiento estricto de las normas relativas a estos temas; así como también, la administración eficiente de los recursos internos destinados para este fin.

En las propuestas y ejecución de los negocios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., deberá identificar y considerar los riesgos de carácter ambiental y cualquier otro que pueda afectar la seguridad, el patrimonio e imagen de la Institución. Se



complementa el enfoque ambiental con la promoción e implementación de proyectos de finanzas verdes.

Responsabilidad social

Sustentado en los principios universales del cooperativismo, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. reafirma su compromiso de trabajo con los sectores más vulnerables fomentando su inclusión financiera, previniendo los riesgos de sobreendeudamiento y ser participe con las soluciones financieras que ofrece en la mejora del bienestar y calidad de vida de las personas y la comunidad, cumpliendo normas éticas. Se promoverá la participación y solidaridad de los colaboradores en programas que contribuyan al desarrollo de la comunidad, ejecutamos procesos de educación financiera de la población a fin de fortalecer las capacidades de gestión de sus finanzas, campañas de prevención de salud y otros programas que se identifiquen de buena práctica para la mejora del bienestar de sus socios y grupos de interés.

Responsabilidad económica

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. reconoce como su principal responsabilidad el salvaguardar los recursos de ahorros e inversiones que los socios, clientes y sus familias han confiado a la institución, para cuyo efecto el mantener vigentes las buenas prácticas de gobernabilidad y ética, la transparencia y honestidad en sus acciones, la toma oportuna y adecuada de decisiones del Consejo de Administración, Consejo de Vigilancia, Gerente General y colaboradores, el buen uso de los recursos, son fundamentales para alcanzar resultados positivos que garanticen la sostenibilidad y permanencia institucional.

DE LA RELACIÓN CON LOS SOCIOS Y CLIENTES

Normas y principios en la relación con los socios y clientes

En la relación con sus socios y clientes, los integrantes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda., deberán mantener las siguientes normas o principios de servicio:

- a.** Disponibilidad: buen servicio y cortesía: brindar una atención oportuna y conducta cordial con todas las personas nacionales o extranjeras que soliciten información sobre los productos y servicios que ofrece la Cooperativa.
- a.** Trato Equitativo: adoptar como principio fundamental en la prestación de los servicios de intermediación financiera con sus socios, clientes y proveedores un trato equitativo, libre de cualquier tipo de influencia y que promueva la inclusión financiera de todos los segmentos poblacionales. Consecuentemente, se exigirá de los colaboradores que cumplan con los procedimientos internos establecidos, aplicando la misma agilidad, calidad de atención, confidencialidad y prudencia que los socios y clientes demanden.
- b.** Asesoramiento Profesional: la satisfacción plena de los socios y clientes deberá ser la



principal preocupación de todos los que conforman la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. Por lo tanto, se ofrecerá a cuantos soliciten los productos y servicios de la Cooperativa, sin distinción ni condición, el más alto grado de asesoramiento profesional para la realización de los negocios.

- c. Diligencia, eficacia, responsabilidad: Los empleados ejercerán sus cargos y realizarán las tareas a ellos asignadas, con un alto grado de responsabilidad, diligencia y eficacia, a fin de mantener y acrecentar la confianza de los socios, clientes y el público en general.
- d. Independencia y prevención de conflictos de interés: los colaboradores de la Cooperativa en el propósito de mantener independencia en sus actos y decisiones no deberán realizar ni mantener negocios de ninguna clase con socios y clientes que no cumplan con las normas éticas establecidas en este Código.

DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD

Normas generales de la gestión de la información

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. reafirma su compromiso con la transparencia de la información y la confidencialidad en su manejo, contemplando como normas de acción las siguientes:

- a. **Información al público:** Los empleados deberán cerciorarse de que el público ha recibido a satisfacción la información requerida, en especial la referente a las condiciones de los productos y servicios que ofrece la Cooperativa. Tanto la información proporcionada como, en su caso, el motivo que justifique la negativa a proporcionarla, se expondrán en forma clara y comprensible.
- a. **Confidencialidad de la información de los socios y clientes:** De conformidad con las normas de sigilo bancario establecidas en la Ley, no se podrá revelar información de los socios y clientes obtenida a través de cualquier fuente interna. En particular, los empleados estarán prohibidos de utilizar los datos de los socios y clientes con fines ilegítimos o para transmitirlos a personas no autorizadas.

DE LA PREVENCIÓN Y CONTROL DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIAMIENTO DE DELITOS

Mecanismos utilizados para prevenir el lavado de activos

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Pablo Muñoz Vega Ltda. reafirma su compromiso de cumplimiento con las normativas de prevención y control de lavado de activos y financiamiento de Delitos, contemplando como normas de acción las siguientes:

- 1. Evaluar la información de los socios y clientes y reportar los casos en los cuales los movimientos u operaciones que realicen en la Institución no sea concordante con sus actividades y la capacidad económica.



2. Asegurar que los clientes internos y externos, cumplan con los requisitos exigidos por la Cooperativa y organismos de regulación y control, manteniendo siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente.
3. La Unidad de Cumplimiento monitoreará a todos los socios y clientes, tanto internos como externos, en base al perfil establecido, para lo cual solicitará la información y documentación necesaria a los responsables de llevar la relación comercial los cuales tienen la obligación de entregarla con la oportunidad debida;
4. La Cooperativa establecerá los mecanismos adecuados y necesarios para la identificación y aceptación de nuevos socios y clientes a través de la aplicación de la normativa vigente y de acuerdo con la categoría de riesgo definido, dicho riesgo estará administrado por la unidad de cumplimiento la cual es responsable de su actualización;

Lineamientos éticos en la captación de recursos

- a. Las metas comerciales deberán ser siempre orientadas a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos y financiamiento de delitos como el terrorismo, por lo cual el Oficial de Cumplimiento será parte importante en el control de las operaciones. Es preferible perder un buen negocio a perder la reputación de nuestra Institución.
- b. No se aceptarán depósitos o financiamiento de personas naturales o jurídicas que se aparten de las normas éticas y legales, tales como el encontrarse en las listas de control de la Unidad de Análisis Financiero, estar involucrados en procesos de investigación o judiciales por peculado, corrupción, mantener actividades de minería ilegal o actividades que notoriamente generan un impacto negativo relevante en el medio ambiente.
- c. No se aceptarán captaciones provenientes de personas naturales o jurídicas cuya actividad está relacionada con mecanismos de captación ilegal como criptomonedas, pirámides u otros.



Verónica Narváez
OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

099 957 6122

1800 678 678 Ext. 1139

veronicanarvaez@cpmv.fin.ec

Tulcán, Colón y 10 de Agosto

1800 678 678 099 765 9033 www.cpmv.fin.ec