



Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L

Código de Conducta de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L.

Se aprueba estas políticas en la sesión ordinaria N°06, celebrada por el Consejo de Administración, el 09 de febrero del 2026.

	Código De Conducta De La Cooperativa Universitaria De Ahorro Y Crédito R.L.	Numero de Acta	N° 6
		Sesión de aprobación:	CA-SO-2026-06
		Acuerdo de aprobación:	Acuerdo 3.1. CA-SO-2026-06
		Fecha de aprobación	09/02/2026



Contenido

Capítulo I.....	3
Introducción	3
1.1. Alcance	3
1.2. Definiciones.....	4
Capítulo II.....	6
Nuestro Comportamiento	6
2.1 Normas De Conducta Personales	6
2.1.1 Relaciones personales	6
2.1.2 Hostigamiento.....	7
2.1.3 Privacidad de la información y confidencialidad	7
2.1.4 Comunicación Interna	8
2.1.5 Rotación de los Cuerpos Directivos y Comités Técnicos.....	8
2.1.6 Regalías y Dádivas	9
2.2 Normas De Conducta Con Grupos De Interés.....	9
2.2.1 Relación con las personas asociadas.....	9
2.2.2 Relación con los Proveedores	10
2.2.3 Relación con los Competidores.....	11
Capítulo III.....	11
3.1 Conflictos De Interés.....	11
Capítulo IV.....	13
4.1. Procedimiento	13
4.1.2. Etapas Del Procedimiento Administrativo.....	13
4.2. Sanciones.....	16
Capítulo V.....	17
5.1 Incumplimiento Del Código De Conducta.....	17
Capítulo VI.....	17
Disposiciones Finales	17
6.1 Vigencia.....	17
Historial De Cambios	18



Capítulo I

Introducción

La Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L. está comprometida con el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el Código de Gobierno Corporativo, es por ello por lo que involucra a sus colaboradores trabajadores, directores y las personas asociadas en la aplicación de los más altos estándares éticos y de conducta en cada una de sus actividades.

Es nuestro deber velar activamente por su reputación personal y por el prestigio de nuestra Cooperativa, haciéndolo con apego a los principios éticos y valores organizacionales.

Por lo tanto, el propósito del presente Código de Conducta es atender:

- a) La comunicación formal de los comportamientos esperados que debemos presentar de acuerdo con los valores de la Cooperativa, el plan estratégico y normativa vigente.
- b) La definición de directrices sobre la relación esperada en cada uno de los públicos de interés (colaboradores trabajadores, directores, proveedores, y personas asociadas).
- c) Resolver los conflictos de conducta que pudieran surgir en la Cooperativa y adoptar las medidas que resulten necesarias.
- d) En caso de conflictos se atenderá en primer orden a soluciones amables y en paz entre las partes.

1.1. Alcance

El presente Código rige para todas las actuaciones de las personas que ocupan puestos directivos en los Comités Permanentes y Comités Técnicos, así como para las personas asociados, colaboradores trabajadores y proveedores de la Cooperativa.



1.2. Definiciones

1. **Alta Gerencia:** Es un conjunto de personas responsable de Administrar toda la organización, siendo su función el proceso de planeamiento, organización, dirección y control de los recursos organizacionales para el logro de los objetivos establecidos por el Órgano de Dirección. Según la estructura organizativa de la entidad o del Vehículo de Administración de Recursos de Terceros, incluye a los colaboradores trabajadores que, por su función, cargo o posición, intervienen o tienen la posibilidad de intervenir en la toma de decisiones importantes dentro de la entidad. Se compone por la Gerencia General, Auditoría Interna, Dirección de Riesgo y Oficialía de Cumplimiento Titular.
2. **Asociados:** Todas aquellas personas que cumplen con lo establecido en el artículo 8 del Estatuto Social de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L.
3. **Código de Conducta:** Conjunto de políticas, normas y órganos internos mediante los cuales se dirige y controla la gestión de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L, de conformidad con el Código de Gobierno Corporativo que involucra los Cuerpos Directivos, sus Comités Técnicos, las Unidades de Control, la Gerencia, la Auditoría Externa y demás relaciones entre las personas asociados, lo anterior con la finalidad de establecer la distribución de derechos, responsabilidades y obligaciones de los distintos participantes de la Cooperativa, así como, las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones.
4. **Colaboradores trabajadores:** Personas que prestan a la Cooperativa sus servicios, en forma subordinada a cambio de una remuneración pecuniaria, en virtud de la relación laboral, contrato de trabajo escrito, individual o colectivo.
5. **Competencia comercial:** Personas físicas o jurídicas con el mismo giro de negocio.



6. **Cuerpos Directivos:** Órganos colegiados nombrados en Asamblea General de Asociados (Consejo de Administración, Comité de Vigilancia, Comité de Educación y Bienestar Social, Comité de Nominaciones).
7. **Giro de negocio:** Servicios financieros que ofrece la Cooperativa
8. **Homofobia:** Rechazo de algunas personas contra la preferencia sexual.
9. **Hostigamiento:** Es aquella conducta destinada a perturbar o alterar a una persona o grupo de personas, conforme a la normativa laboral que regula la materia y Reglamentos Internos con que cuenta Coopeuna R.L.
10. **Personas sometidas a este Código:** Las personas sometidas a este Código son las personas asociadas, miembros de los Cuerpos Directivos, Comités Técnicos de conformidad con el Acuerdo SUGEF 4-16 y demás colaboradores trabajadores, y personas que presten servicios a la Cooperativa en la modalidad de proveedores.
11. **Proveedor:** Persona física o jurídica que suministran bienes y servicios, mediante un contrato de previo y documentación que evidencia su experiencia en la actividad, y el alcance de sus derechos y obligaciones.
12. **Conducta de Odio y discriminación:** Actitudes o acciones de la cual se expresa odio, intolerancia, menosprecio, rechazo u hostilidad hacia o promovida por las personas que abarca este Código, respecto las preferencias ideológicas, sexuales, condición socioeconómica, o bien condición étnica, de las personas.



Capítulo II

Nuestro Comportamiento

2.1 Normas de conducta personales

Las normas de conducta son aquellas que van dirigidas al cumplimiento de la Normativa interna y externa que rige el desarrollo de la Cooperativa, en concordancia con la misión, visión, valores y objetivos.

2.1.1 Relaciones personales

Las personas asociadas, miembros de los cuerpos directivos, colaboradores trabajadores y proveedores de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L. deben mantener el resguardo de las relaciones interpersonales en consonancia con el respeto y las buenas costumbres. Al efecto se debe guardar el mayor decoro en las relaciones con la persona asociado, así como, en sus actuaciones sin ninguna clase de discriminación por su condición económico-social, político-religioso, racial, sexual, género, origen, edad, nacionalidad y discapacidad, promoviendo en todo momento un diálogo conciliador y pacífico, respetuoso de la dignidad humana.

Tampoco se permitirá la utilización de tratos personales ofensivos, humillantes y/o amenazas públicas o privadas a ninguna persona asociada, independientemente del cargo que ejecute.

Por lo que queda terminantemente prohibido valerse de la posición jerárquica para transgredir la honorabilidad de la persona. Esto aplicará en todas las Jerarquías existentes, y así también en el respectivo trato horizontal que se de entre las personas comprendidas en este Código.



2.1.2 Hostigamiento

Implementación y ejecución de la política de cero tolerancias de hostigamiento sexual o laboral hacia las personas asociadas, miembros de los cuerpos directivos, colaboradores trabajadores y proveedores de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L, de conformidad con la normativa vigente, y en particular con los Reglamentos con que al efecto cuente o llegue a contar la Cooperativa.

2.1.3 Privacidad de la información y confidencialidad

La confidencialidad en el manejo de la información es el principio que garantiza la seguridad y bienestar de la Cooperativa, de las personas asociadas, directivos, colaboradores trabajadores, proveedores y público en general.

Es decir:

- a) Respetar a las personas asociados, directivos, colaboradores trabajadores, proveedores y público en general mediante la protección de la confidencialidad de sus datos y registros personales. Esta información únicamente podría ser revelada con autorización expresa del colaborador y resolución judicial.
- b) No divulgar a compañeros de trabajo, familiares, amigos u otras personas ajenas a la Cooperativa, ni tampoco utilizar para propósitos distintos a los que fue conferida la información de las personas asociadas (información personal, crediticia y financiera) o del giro del negocio de la Cooperativa, salvo que sea necesaria para cumplir con la regulación vigente, para la gestión de la Cooperativa o cuando exista autorización específica por parte de la persona asociada.
- c) Se tendrá que cumplir con todo lo dispuesto en la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales LEY No.8968. No se podrá brindar información salvo de presentarse una orden



judicial. siendo los responsables de brindar cualquier información, la Gerencia General u Oficialía de Cumplimiento.

2.1.4 Comunicación interna

Las personas asociadas, cuerpos directivos, colaboradores trabajadores, proveedores o terceras personas en su relación cotidiana deben comunicarse entre sí con asertividad y empatía, utilizando un diálogo sincero, directo y de respeto que facilite la buena labor.

El acceso o distribución de pornografía o el empleo de material ofensivo utilizando los medios de comunicación masivos de la Cooperativa (Internet, Intranet, correo electrónico, teléfonos fijos, dispositivos móviles, entre otros) queda totalmente prohibido.

De igual forma, el envío de información ajena a la actividad laboral, tales como: comentarios políticos, homofóbicos, xenofóbicos, transfobia, sexistas, religiosos, personales o cualquier uso que no sea estrictamente relacionado con la Cooperativa.

2.1.5 Rotación de los Cuerpos Directivos y Comités Técnicos

La rotación de los miembros de los Cuerpos Directivos se encuentra normado en el Estatuto de la Cooperativa. En el caso de la rotación de los Comités Técnicos, el Consejo de Administración es el responsable de velar por la debida rotación cuidando de que, quien presida lo haga en solo un comité. En casos muy justificados una misma persona podría presidir más de un Comité. No así la presidencia del Consejo de Administración, quien no podrá presidir ningún Comité Técnico.

Cuando se trate de miembros pertenecientes a la Administración, el Gerente General es el responsable de evaluar la continuidad o no de los miembros por parte de la Administración.



2.1.6 Regalías y dádivas

Los colaboradores trabajadores y cuerpos directivos de la Cooperativa Universitaria no podrán recibir, solicitar ni ofrecer ningún tipo de beneficio, comisión, regalo, invitaciones para esparcimiento o recompensa por servicios prestados por o para la Cooperativa y que proceda de asociados, proveedores, intermediarios, o terceras personas.

2.2 Normas de conducta con grupos de interés

2.2.1 Relación con las personas asociadas

Las personas asociadas son la razón de ser de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L. Todas las personas asociadas que utilizan los servicios de la Cooperativa tienen el derecho de recibir una atención de excelencia y para ello se debe ofrecer una actitud donde prevalezca:

- Un trato amable al expresarnos con gentileza.
- Brindar a la persona asociada el servicio que requiera cumpliendo con sus expectativas en calidad y seguridad.
- Brindar un trato justo donde se respete en todo momento su dignidad humana y su cultura.
- Empatía para atender las solicitudes de las personas asociadas dentro del marco de acción y objetivos organizacionales.
- Cumplir con las normas y procedimientos internos en la gestión de los trámites.
- Proyectar una buena imagen personal al cumplir con las normas corporativas establecidas para el uso de vestimenta e higiene corporal.
- Cumplir con:
 - a) Aplicar la normativa establecida en la Cooperativa para el desarrollo de cualquier clase de operación autorizada con la persona asociada.



- b) Proteger y utilizar cualquier información confidencial que las personas asociadas nos suministren. Ésta debe ser utilizada de manera exclusiva para el propósito por el cual fue requerida, salvo los casos que la ley permite, o cuando la persona asociada lo autorice.
- c) Brindar y promover la información requerida por las personas asociadas sobre los productos y servicios que respondan a sus necesidades, procurando que las descripciones y explicaciones brindadas sean suficientes y precisas para aclarar cualquier duda. Asimismo, actuar con toda la transparencia necesaria.
- d) En caso de queja o denuncia, la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L debe procurar una solución justa, de acuerdo con la verdad real de los hechos.
- e) En lo que respecta a la publicidad engañosa se rige por lo establecido en el acuerdo SUGEF 10-07 (Reglamento sobre Divulgación de Información y Publicidad de Información y Servicios Financieros).
- f) Y demás normas conexas.

2.2.2 Relación con los proveedores

Se fomenta el deber ético y profesional con las personas físicas y jurídicas que ofrecen a la Cooperativa algún servicio o suministro, mediante:

- a) Procesos de contratación administrativa, legales, suministros, servicios y de personal, con base en criterios técnicos, éticos de acuerdo con la normativa vigente.
- b) Contrataciones objetivas desarrolladas con equidad y honestidad en concordancia con las Políticas de Compra de Bienes y Servicios y de Conozca a su Proveedor de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L.



- c) La objetividad y transparencia prevalecen sobre cualquier acto irregular o conducta ilícita en la toma de decisiones respecto a los proveedores.
- d) Propiciar relaciones que permitan un crecimiento responsable y sostenido para ambas partes.
- e) Mantener confidencialidad acerca de los proveedores.

2.2.3 Relación con los competidores

Se rige por:

- a) No realizar comparaciones despectivas entre los productos y servicios, y no difundir información falsa de los competidores con la intención de desprestigiarlos. (Acuerdo SUGEF 10-07).
- b) No está permitido tomar una ventaja ilegítima de alguien a través de medidas anti-éticas o ilegales, tales como manipulación, ocultamiento de información, uso de información privilegiada, engaño sobre hechos materiales o cualquier otra práctica de negociación indebida.
- c) Los colaboradores trabajadores y miembros de los cuerpos directivos no permitirán ninguna discusión con los competidores acerca de información sensible y confidencial, salvo que sea proveída dicha información para el cumplimiento propio de los servicios contratados, conforme al contrato que rija dicha contratación con el o los proveedores, y demás entidades vinculantes y/o supervisantes que por ley se disponga.

Capítulo III

3.1 Conflictos de interés

Las personas asociadas, miembros de los cuerpos directivos, colaboradores trabajadores y proveedores de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L, deben actuar bajo los principios de honestidad, transparencia y ética, en la protección de la



Cooperativa que pueda originar un conflicto de intereses.

Para prevenir la posible presencia de conflictos de interés al interior, debemos abstenernos de:

- a) Efectuar transacciones a título propio, sin contar con la autorización la jefatura competente.
- b) Recomendar o estimular a sus compañeros de trabajo, a familiares, o personas ajenas a la Cooperativa a realizar operaciones que puedan generar pérdidas, o puedan exponer la imagen de la Cooperativa.
- c) Aprovechar su puesto o posición jerárquica para obtener beneficios personales, familiares o a terceras personas.
- d) Utilizar los equipos y materiales de la Cooperativa con fines particulares, salvo cuando cuente con autorización del Superior inmediato.
- e) Mantener relaciones comerciales particulares, de carácter frecuente, con personas asociadas o proveedores u otros colaboradores trabajadores, a fin de no comprometer la imparcialidad, con la excepción de las transacciones que se ejecuten en las condiciones usuales de mercado.
- f) Deber de abstención: Las personas asociadas, directivos, colaboradores trabajadores y proveedores deberán abstenerse de mediar, resolver o emitir recomendaciones en los casos en los cuales tengan un interés directo en el resultado, así como en los casos en que la persona solicitante sea su cónyuge, conviviente, ascendiente, descendiente o pariente hasta tercer grado de consanguinidad o afinidad.

Capítulo IV

4.1. Procedimiento

La Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L., iniciará el procedimiento administrativo investigativo preliminar, para todas aquellas personas, sean asociados, miembros de los cuerpos directivos, colaboradores trabajadores y proveedores de la Cooperativa Universitaria de Ahorro y Crédito R.L, que se encuentren dentro de un conflicto de intereses. Para tales casos, los presuntos investigados, deben abstenerse en la toma de decisiones, caso contrario, se tomará las medidas administrativas, judiciales, civiles y penales. De encontrarse en la Investigación Preliminar elementos de

convicción que hace probable la existencia de un posible conflicto de interés, se atenderá a la condición del sujeto o sujeto investigado, y se determinará la normativa a aplicar; en el caso de los colaboradores trabajadores, se aplicará la normativa laboral y Reglamentaria con que cuente la Institución. En cuanto a su responsabilidad laboral, sin perjuicio de que existe una responsabilidad como asociado, se registrá por el Estatuto Social. En el caso de Cuerpos Directivos estatutarios, se registrá por lo que al efecto indique el Estatuto Social, así también los asociados. En el caso de proveedores, se registrá por la normativa legal vinculante y por lo estipulado en el respectivo contrato.

4.1.2. Etapas del procedimiento administrativo.

a) **Presentación de la denuncia:**

La denuncia se presentará ante la Auditoría Interna o Gerencia.

Al presentarse la denuncia ante la Auditoría Interna y si eventualmente implica actos, actuaciones o de observarse un conflicto de interés para sí misma, se inhibirá del trámite, e inmediato trasladará la denuncia a la Gerencia.

b) **Nombramiento de Comisión Investigadora:**



Nombramiento de la Comisión Investigadora colegiada integrada por 3 personas trabajadoras o bien asociados no pertenecientes a Cuerpos Directivos.

Puestos Normativos y la Gerencia

Responden ante el Consejo de Administración los Puestos Normativos: Riesgos, Cumplimiento y Auditoría Interna, además de la Gerencia.

Cuando el denunciado tenga un grado de subordinación laboral con el Consejo de Administración como Órgano de Dirección, este será quien nombre la Comisión Investigadora.

Puestos Administrativos

Cuando la denuncia es de un puesto que es de la administración; la comisión la deberá nombrar la Gerencia.

La Gerencia, no tendría competencia para establecer algún tipo de sanción, amonestación o similar sobre los puestos normativos.

c) Función de la Comisión Investigadora:

Recibir el expediente del procedimiento administrativo, realiza una investigación preliminar, analiza, concluye y traslada la recomendación.

d) Investigación preliminar:

La Comisión Investigadora tiene a su cargo la realización de una investigación preliminar, de carácter indagatorio y no sancionatorio, con el fin de identificar la existencia de indicios que justifiquen o no el inicio de un debido proceso administrativo.

Durante esta etapa, podrán recabarse elementos de hecho mediante entrevistas u otros medios de verificación, respetando los principios de objetividad, confidencialidad y legalidad.



Concluida la investigación preliminar, la Comisión podrá recomendar:

I. El archivo de las actuaciones:

Cuando se determine que los hechos no revisten gravedad ni configuran una infracción que justifique el inicio de un debido proceso.

II. La remisión del caso a la instancia competente para la apertura de un debido proceso, en caso de hallarse elementos suficientes que así lo ameriten:

En tal supuesto, la Comisión no intervendrá en la determinación de la sanción, la cual quedará sujeta al procedimiento y garantías establecidos por la normativa vigente y COOPEUNA R.L.

En caso de que la Investigación Preliminar, no arroje o concluya indicios de infracción alguna, deberá justificarse razonadamente, igualmente si se considera o recomienda valorar un procedimiento de sanción, de no observarse esta debida diligencia de fundamentación razonada y sustentada, podría acudir a las instancias administrativas o judiciales competentes.

e) Traslado de la recomendación:

La comisión traslada la recomendación al Consejo de Administración, para que continúe el debido proceso, en caso de los puestos normativos y la Gerencia.

La comisión trasladará la recomendación al Comité de Vigilancia; para que continúe el debido proceso en caso de puestos administrativos.

f) Recomendaciones de la investigación:

Las evidencias serán trasladadas a la Autoridad Competente para valorar la imposición de una eventual sanción.



En virtud de las recomendaciones que emite la Comisión investigadora, deberá valorarse el procedimiento a seguir en relación con los involucrados, siendo que en el caso de:

Colaboradores trabajadores: Les asiste una responsabilidad laboral, y de ser asociados también estatutaria.

A los asociados y directivos: Les asiste una responsabilidad estatutaria.

Es deber de la Cooperativa guardar confidencialidad de la identidad de las personas asociadas, directores, colaboradores trabajadores denunciante durante la investigación de los hechos denunciados y que eventualmente podrían originar la apertura de un procedimiento administrativo.

4.2. Sanciones.

El incumplimiento de este Código de Conducta será sancionado conforme a la normativa legal, estatutaria y reglamentaria de la Cooperativa, y la gravedad de los hechos, y se registrará por la Normativa que sea aplicable al sujeto, eventualmente infractor.

- a) llamada de atención,
- b) suspensión sin goce de salario,
- c) despido sin responsabilidad patronal
- d) suspensión como director
- e) Expulsión como persona asociada
- f) Expulsión como director



Capítulo V

5.1 Incumplimiento del código de conducta

El incumplimiento del presente Código se encuentra sujeto a las sanciones administrativas y disciplinarias correspondientes.

Capítulo VI

Disposiciones Finales

6.1 Vigencia

El Código de Conducta es aprobado por el Consejo de Administración de la COOPERATIVA UNIVERSITARIA DE AHORRO Y CRÉDITO R.L. Debe ser revisado al menos una vez al año, adicionalmente, se debe tomar en cuenta las propuestas realizadas por el Comité de Cumplimiento, posteriormente, debe ser comunicado por todos los medios posibles a la membresía y colaboradores trabajadores de la cooperativa. Además, debe estar a disposición del público en general en la página Web www.cooperativauniversitaria.fi.cr

Transitorio I. Una vez aprobado; entra a regir al día siguiente de su publicación.

Historial de cambios

Fecha	Sesión	Acuerdo	Descripción
10/07/2018	CA-SO-2018-27	5.1	V.I
11/12/2019	CA-SO-2019-49	6.1	Se amplía el artículo 2.1.3, de tal forma que se deja constancia que se tendrá que cumplir con todo lo dispuesto en la Ley de Protección de la persona frente al tratamiento de sus datos personales LEY No.8968 NO se podrá brindar información salvo de presentarse una orden judicial, siendo los responsables de brindar cualquier información, la Gerencia u Oficialía de Cumplimiento.
11/12/2019	CA-SO-2019-49	5.3	se agrega dos incisos en el punto 4.2, de tal forma que se deje constancia de que algunas sanciones por el incumplimiento a este Código también podrían ser “la suspensión como director o la Expulsión como asociado, según el debido proceso”.
16/12/2020	CA-SO-2020-50	3.3	Revisión Integral de Cumplimiento a este Código. No se hicieron cambios.
15/03/2021	CA-SO-2021-11	8.1	Se amplía el punto 2.1.1 Relaciones personales Se agrega la “nacionalidad” como uno de los factores por los cuales no se permitirá la discriminación.
13-10-2021	CA-SO-2021-40	3.2	Revisión integral, no se realizan cambios
09/02/2026	CA-SO-2026-06	3.1	Se amplía con criterio legal el punto 4.1.2. Etapas del procedimiento administrativo.