

## **DECÁLOGO DE ÉTICA**

Toda empresa Cooperativa de servicio debe tomar en cuenta un código de conducta que ayude a consolidarse como una institución confiable, consciente de su responsabilidad social y empresarial que busque obtener resultado en forma honesta, justa, legal y transparente; evitando el conflicto de interés y observando las siguientes normas:

### **1. RESPETO Y VALOR A TODAS LAS PERSONAS.**

Actuar con integridad, lealtad y con respeto.

### **2. SIEMPRE DECIR LA VERDAD.**

Decir la verdad en todo momento, aún y cuando se arriesguen los intereses personales.

### **3. DISCRECIÓN Y CONFIDENCIALIDAD.**

Mantener en privado todo tipo de operación de socios, empleados y de la Cooperativa en general.

#### **4. COMPROMISO CON LA SATISFACCIÓN DEL SOCIO ANTE TODO.**

Estar siempre comprometidos con la satisfacción de nuestros socios, ofreciendo siempre una buena atención e información clara, precisa y transparente.

#### **5. MANEJO ADECUADO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.**

Abstenerse de hacer uso, en beneficio propio o de terceros, de la información privilegiada que obtengan como resultado de sus labores.

#### **6. APEGO A LOS VALORES COOPERATIVOS.**

Tener una conducta acorde a los valores de la Cooperativa y la búsqueda de resultados.

#### **7. MORAL COMO GUÍA DE LA CONDUCTA.**

Actuar de manera correcta utilizando en todo momento el sentido común evitando conductas impropias.

## **8. TRANSPARENCIA EN TRATO CON PROVEEDORES.**

Elegir y contratar a los proveedores bajo criterios técnicos, profesionales, éticos y de acuerdo a las necesidades de la Cooperativa, debiendo conducirse por medio de procesos predeterminados evitando conflicto de intereses, y la obtención de beneficios personales de cualquier índole.

## **9. COMPETENCIA LEAL Y LEGAL.**

Competir en forma leal con otras Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo e instituciones del mercado financiero.

## **10. DECISIONES APEGADAS A POLÍTICAS.**

Tomar decisiones apegándose a lo que dictan las Políticas, Manuales y demás documentos establecidos por la Cooperativa.

**Los Valores son** principios ideológicos o morales por los que se guía una sociedad, son actitudes y conductas que reflejan y engrandecen positivamente nuestras acciones.

Los valores que rigen la Cooperativa son los **Valores Cooperativos**, los cuales son:

**Ayuda Mutua.-** Es el primero entre los Valores de la Cooperación, su significado se centra en quien en verdad coopera, está decidido a ayudar y a servir. Este valor supone la unión de necesitados que cuentan con ciertas capacidades para intercambiar apoyos recíprocos. Se habla de este valor cuando dos o más personas se apoyan y colaboran entre sí para lograr sus propias metas y/o las del grupo, cuando están dispuestos a ayudar y servir a otros.

**Responsabilidad.-** Es la capacidad de respuesta de las personas entre un deber asumido. Es la obligación de responder por los propios actos y garantizar el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

**Democracia.-** En la Cooperativa a todos se les reconoce una sola voz y un solo voto y con éstos se participa, activa y efectivamente en la organización y en el ejercicio del poder.

**Igualdad.-** Establece la inexistencia de privilegios porque los derechos y las obligaciones son iguales para todos. Consiste en ofrecer el mismo trato y condiciones de desarrollo a cada persona, sin discriminar. La igualdad se concreta con la práctica de “un socio un voto”, lo cual se constituye en la principal diferencia de las Cooperativas con respecto a otro tipo de empresas.

**Equidad.-** Respeto, dignidad, justicia, ser parejos, evitar favoritismos, no discriminar, trato igual y tolerancia. Entendiéndose como moderación de la justicia, acepción aplicable a lo económico. El objetivo de este valor es repartir la responsabilidad entre los socios pero no igualitariamente, sino de modo equitativo, conforme a sus aptitudes, inclinaciones, experiencias y disposición para trabajar con los demás. Brindar un trato justo a las personas, dar a cada uno lo que se merece o ha ganado según sea su grado de participación o aporte, reconociendo sus condiciones y características especiales.

**Solidaridad.-** Es la adhesión circunstancial libre y voluntaria a la causa de otros, desarrollando una relación humana de mutuo apoyo donde el bienestar de uno depende del bienestar colectivo.

## Línea de Denuncia

Los Empleados, Funcionarios, Consejeros, Socios y/o proveedores que tomen conocimiento de la existencia de una situación irregular podrán denunciarla a través de **Línea de Denuncia Anónima**, la cual considera las siguientes vías:

- Vía web scannea el siguiente QR



- O Escríbenos al correo electrónico: denuncia@csn.coop

Cualquier denuncia deberá efectuarse de buena fe y contener antecedentes suficientes que permitan dar curso a la investigación de los hechos.