



**COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA**

**CODIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA**

MEDELLÍN, VERSION 1 ACTUALIZADO JULIO DE 2013

**Al gobernar aprendí a pasar de la ética de los principios a la ética de las responsabilidades.**

**(Felipe González Márquez, *Político español*).**

**INDICE**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>INTRODUCCIÓN.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>TITULO PRELIMINAR .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES.....</b>   | <b>6</b>  |
| Consideraciones generales.....   | 6         |
| Propósito de este Código .....   | 6         |
| Aprobación Divulgación y Control .....   | 7         |
| Composición del Patrimonio de CFA .....  | 8         |
| <b>CAPITULO II: VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>VALORES CORPORATIVOS DE CFA .....</b>   | <b>10</b> |
| La Ética.....  | 10        |
| El Compromiso .....  | 10        |
| La Excelencia .....  | 11        |
| <b>VALORES COOPERATIVOS:.....</b>  | <b>12</b> |
| <b>PRINCIPIOS COOPERATIVOS:.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>TITULO I POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DE LA</b>  |           |
| <b>COOPERATIVA .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>CAPÍTULO 1: DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.....</b>  | <b>12</b> |
| Artículo.1 Carácter de Asociado.....   | 12        |
| Artículo.2 Derechos de los asociados .....   | 14        |
| Artículo.3 Deberes de los asociados.....   | 14        |
| <b>CAPÍTULO 2: PARTICIPACIÓN Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO ÓRGANOS DE</b>   |           |
| <b>ADMINISTRACIÓN.....</b>   | <b>15</b> |
| Artículo.4 Asamblea General.....   | 15        |
| Artículo.5 Funciones de la Asamblea General .....  | 15        |
| Artículo.6 Consejo de Administración .....   | 16        |
| Artículo.7 Funciones del Consejo de Administración.....  | 16        |
| Artículo.8 El Representante Legal.....   | 18        |
| Artículo.9 Funciones del Representante Legal .....   | 18        |
| Artículo.10 Políticas relacionadas con la conformación y actuaciones de los organismos de<br>Dirección, Administración y Control ..... | 19        |
| <b>TITULO II REGIMEN INSTITUCIONAL.....</b>  | <b>21</b> |
| <b>CAPÍTULO 1: REGIMEN DE RESPONSABILIDADES .....</b>  | <b>21</b> |
| Artículo.11 Responsabilidad de CFA .....   | 21        |
| Artículo.12 Responsabilidad de los Directivos .....  | 21        |

|   |           |
|---|-----------|
| Artículo.13 Responsabilidad de los Administradores.....   | 22        |
| Artículo.14 Responsabilidades penal, civil y administrativa para Directivos, administradores y empleados..... | 22        |
| Artículo.15 Responsabilidad de Asociados .....  | 26        |
| <b>CAPÍTULO 2: NORMAS DE buen gobierno, ETICA Y CONDUCTA .....</b>  | <b>26</b> |
| Artículo.16 Políticas generales. ....   | 27        |
| Artículo.17 Políticas relacionadas con proceso de Tesorería.....  | 28        |
| Artículo.18 Políticas relacionadas con SARLAFT. ....  | 30        |
| Artículo.19 Políticas relacionadas con proceso de compras.....  | 34        |
| <b>CAPÍTULO 3: CONFLICTO DE INTERÉS .....</b>   | <b>36</b> |
| Artículo.20 Definición.....   | 36        |
| Artículo.21 Situaciones Generadoras de Conflicto de Interés de carácter legal.....                            | 36        |
| Artículo.22 Criterios y Procedimientos Para Prevenir y Resolver Conflictos de Interés .....                   | 37        |
| <b>CAPITULO 4. REGIMEN SANCIONATORIO .....</b>  | <b>44</b> |
| <b>TÍTULO III POLITICAS DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERES DE LA COOPERATIVA .....</b>           | <b>45</b> |
| <b>CAPÍTULO 1: cON RESPECTO A LOS ASOCIADOS Y AHORRADORES.....</b>  | <b>45</b> |
| Artículo.23 Reglamentos y condiciones de los productos y servicios.....                                       | 46        |
| Artículo.24 Gestión de Quejas y Sugerencias.....  | 46        |
| <b>CAPÍTULO 2: DE LOS PROVEEDORES .....</b>   | <b>48</b> |
| Artículo.25 Factores de Evaluación para Proveedores.....  | 48        |
| Artículo.26 Selección y Evaluación de Proveedores.....  | 48        |
| <b>CAPÍTULO 3: DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA .....</b>   | <b>48</b> |
| Artículo.27 Importancia del Capital Humano.....   | 48        |
| Artículo.28 Proceso de Selección.....   | 49        |
| Artículo.29 Relaciones Laborales.....   | 49        |
| Artículo.30 Compensación .....  | 49        |
| <b>CAPÍTULO 4: POLÍTICAS sobre administración, manejo y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN .....</b>                   | <b>49</b> |
| Artículo.31 Clasificación de la información.....  | 50        |
| Artículo.32 Políticas generales sobre la administración y revelación de información:.....                     | 52        |
| Artículo.33 Reportes periódicos al ente supervisor.....   | 53        |
| Artículo.34 Revelación de estados financieros e informes de gestión.....                                      | 53        |
| Artículo.35 Manejo de la Información.....   | 53        |
| Artículo.36 Obtención de la Información .....   | 53        |

|   |           |
|---|-----------|
| Artículo.37 Políticas relacionadas con divulgación de información.....                            | 53        |
| Artículo.38 Publicidad.....   | 55        |
| <b>TITULO IV. POLITICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA .....</b> | <b>55</b> |
| Artículo.39 De la Administración de Riesgos .....   | 55        |
| Artículo.40 Políticas de Riesgo de Crédito – SARC.....  | 56        |
| Artículo.41 Política de Riesgo de Mercado – SARM-.....  | 57        |
| Artículo.42 Política de Riesgo Operativo - SARO- .....  | 57        |
| Artículo.43 Política de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT-59    | 59        |
| <b>TITULO V DISPOSICIONES FINALES .....</b>   | <b>59</b> |
| Artículo.44 Exigibilidad de las prácticas de buen gobierno .....                                  | 59        |
| Artículo.45 Publicidad de las prácticas de buen gobierno .....                                    | 60        |
| Artículo.46 Mecanismos para hacer cumplir el Código de Buen Gobierno .....                        | 60        |

## **CODIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA**

### **COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA**

#### **INTRODUCCIÓN**

La Cooperativa Financiera de Antioquia “CFA” consciente de la responsabilidad que tiene frente a la sociedad y el país, asume la importancia que para las instituciones tiene contar con un Sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la sociedad y de sus asociados, la cual permita el cumplimiento de la visión, la misión y el objeto social, dentro del cumplimiento de los valores corporativos y los objetivos estratégicos.

Las cooperativas se diferencian de las sociedades comerciales y en general de las empresas capitalistas en virtud del doble propósito que las anima, ya que adicional a ser empresas o negocios, son también asociaciones de personas que han decidido crear una empresa de propiedad conjunta que les sirva como instrumento eficaz para la satisfacción de sus necesidades y como resultado de ello mejorar la calidad de vida. CFA obtiene y utiliza medios económicos, físicos, tecnológicos y materiales para poder alcanzar sus fines sociales.

El Sistema de Gobierno Corporativo de la Cooperativa se concibe como un proceso dinámico en función de la evolución de la sociedad, de los resultados que se hayan producido en el desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

## TITULO PRELIMINAR

### CAPITULO I DISPOSICIONES GENERALES

#### Consideraciones generales

El Código de buen gobierno, ética y conducta es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, directivos, delegados, administradores y proveedores de CFA, quienes cumplirán lo preceptuado en él en cada acto, operación, decisión o relación en que deban intervenir, como expresión de convicción sobre su racionalidad y conveniencia general y con criterio de propósito preventivo y de ejemplaridad soportado en las siguientes premisas:

1. CFA, como persona jurídica, realizará sus actividades ceñida estrictamente a los mandatos constitucionales y legales, a sus estatutos y reglamentos internos debidamente aprobados y teniendo como propósito institucional la protección de la confiabilidad y seguridad del sector cooperativo y del sistema financiero en general.
2. Todas las personas vinculadas a CFA como asociados, o quienes tengan relación como ahorradores o grupos de interés, deberán actuar con fidelidad, honestidad, legalidad y verdad, de manera clara y razonable, con el fin de construir y mantener un sistema socio empresarial seguro y sostenible; para ello CFA brindará toda posibilidad de que conozcan sus productos y servicios, las obligaciones recíprocas que se generan en la actividad comercial y los derechos y deberes derivados del acuerdo cooperativo, de contratos o compromisos en vigencia.
3. Como criterio general, debe entenderse que las normas y sanciones que se citen en este Código no excluyen a otras no enunciadas expresamente porque surgen del correcto ejercicio de la actividad financiera. En consecuencia, no debe interpretarse que se admite lo que no se prohíbe expresamente.

#### Propósito de este Código

El objetivo fundamental del Código de Buen Gobierno de la Cooperativa Financiera de Antioquia, (en adelante CFA) es determinar y organizar el conjunto de normas, mejores prácticas, principios, elementos de cultura empresarial y órganos internos y externos, para generar confianza y garantizar que las gestiones, relaciones y actividades de la entidad se efectúen bajo los principios y valores cooperativos de universal aceptación, propendiendo por la estabilidad y confianza del sector cooperativo financiero en Colombia

Este código pretende ser una carta de presentación ante los asociados, clientes y usuarios, el mercado, el sector Cooperativo y el público en general, de los

parámetros de sus negocios para que quienes se vinculen a la Cooperativa, conozcan las prácticas de buen gobierno, ética y conducta, de sus administradores y de los demás empleados que la integran.

El Código de Buen Gobierno define el sistema a través del cual la Cooperativa Financiera de Antioquia “CFA” es dirigida y controlada. Establece la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes órganos e integrantes y dicta las reglas y los procedimientos relativos a la toma de decisiones en asuntos corporativos. Adicionalmente, busca el manejo transparente y ético de la institución a través del mejoramiento progresivo de las prácticas empresariales bajo el sistema de autorregulación.

### **Ámbito de Aplicación**

Las disposiciones del presente código, propenden regular las relaciones de CFA, los grupos de interés y sus asociados dentro del sector financiero, y será de obligatorio acatamiento para los asociados, administradores, empleados y demás público de interés.

### **Aprobación Divulgación y Control**

La aprobación del Código de Buen Gobierno de CFA es competencia exclusiva del Consejo de Administración de acuerdo con lo establecido en el Estatuto.

La divulgación es responsabilidad de la Gerencia General y debe cumplirse como parte esencial del proceso de inducción a toda persona que se vincule como nuevo empleado, directivo, delegado o administrador y en forma inmediata cuando se produzca algún cambio parcial o total del mismo con fines de actualización y capacitación.

El control y seguimiento sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno es responsabilidad de quien actúa como superior jerárquico en cada grupo, a saber:

- a)** El Gerente General, Subgerentes o el Director de cada área, respecto de los Empleados bajo su dependencia
- b)** El Consejo de Administración, respecto del Gerente General y los Comités u otros órganos que dependen de aquel.
- c)** La Junta de Vigilancia y el Revisor Fiscal realizarán labor de seguimiento, verificación y supervisión dentro de sus respectivas órbitas de funciones de control interno y externo.

- d) El Auditor Interno hará seguimiento, control y entrega de reportes al Gerente General y al Consejo de Administración, por intermedio del Comité de Auditoría, sobre las operaciones con vinculados.

En caso de incumplimiento o trasgresión del Código de Buen Gobierno, el respectivo responsable de su control y seguimiento informará por escrito del caso, debidamente documentado, a quien tenga capacidad y competencia para tomar las medidas y decisiones correctivas o sancionatorias pertinentes.

### **Composición del Patrimonio de CFA**

Se tomará como prácticas de buen gobierno en lo relacionado a la composición del patrimonio de la Cooperativa, el debido cumplimiento de los siguientes artículos contenidos en el Estatuto de la Cooperativa:

**Artículo 89°:** El patrimonio social de la Cooperativa estará constituido por los aportes sociales, individuales y los amortizados, los fondos y reservas de carácter permanente y las donaciones y auxilios que se reciban con destino al incremento patrimonial.

**Artículo 92°:** Ninguna persona natural podrá tener más de un cinco por ciento (5%) de los aportes sociales de CFA y ninguna persona jurídica podrá tener más del veinticinco por ciento (25%) de los mismos.

**Artículo 93°:** Los Aportes Sociales mínimos irreducibles durante la vida de CFA, será la suma equivalente a **treinta y siete mil (37.000)** salarios mínimos **mensuales** legales vigentes en Colombia. No obstante, dichos Aportes Sociales no podrán ser inferiores a los que establezca la Ley para las Cooperativas Financieras.

**Artículo 94°:** Todo Asociado persona natural, deberá tener aportes sociales mínimos equivalentes al cincuenta por ciento (50%) del salario mínimo legal vigente en Colombia y todo asociado persona jurídica, deberá tener aportes sociales mínimos equivalentes a dos (2) salarios mínimos legales vigentes en Colombia y deben ser satisfechos en dinero, cuyo valor se ajustará anualmente con base en las variaciones del salario mínimo legal vigente en Colombia.

**Artículo 95°:** La devolución de los aportes sociales y demás derechos económicos de los asociados a que se refiere el Artículo 32 de los Estatutos, deberá efectuarse dentro de un término máximo de treinta (30) días, contados desde la fecha en la cual se aprobó el retiro voluntario o forzoso o se conoció el fallecimiento del asociado o se confirmó la exclusión o se haya producido la decisión de disolución de la persona jurídica asociada a CFA con la debida sentencia o resolución en firme sobre dicha decisión.



**Artículo 96°:** Si en la fecha de desvinculación del asociado, CFA presenta pérdidas dentro de sus Estados Financieros y de acuerdo con el último balance producido, el Gerente General de CFA podrá retener los aportes sociales en forma proporcional a la pérdida registrada.

La retención de aportes también procede cuando con el retiro del asociado se afecten los Aportes Sociales irreducibles establecidos en el Artículo 92 de los Estatutos, el que fije expresamente la ley para este tipo de entidades o el margen mínimo de solvencia requerido.

**Artículo 97°:** Si dentro de los dos (2) años siguientes a la fecha del balance en el cual se reflejaron las pérdidas, CFA no demuestra recuperación económica que permita efectuar la devolución de los aportes retenidos a los asociados, la siguiente Asamblea General decidirá sobre el procedimiento a seguir para la cancelación de las pérdidas, previo concepto del organismo de vigilancia y control correspondiente.

**Artículo 99°:** Los excedentes que resulten de cada ejercicio económico anual se destinarán por decisión de la Asamblea General con sujeción a las normas que al respecto establece la legislación cooperativa vigente o a otras que sean de cumplimiento obligatorio para CFA. Sin perjuicio de lo anterior, podrá la Asamblea General aprobar apropiaciones superiores a las mínimas señaladas por la ley o crear fondos o reservas para fines determinados con base en propuestas justificadas social y económicamente, que guarden relación con el objeto social y que respondan a necesidades de interés general para los asociados, la familia y la comunidad. También podrá CFA por decisión de la Asamblea General, prever en sus presupuestos y registrar contablemente incrementos progresivos de las reservas y fondos con cargo al ejercicio anual.

**Parágrafo:** No obstante, lo previsto en este artículo, el excedente de CFA se aplicará en primer término a compensar pérdidas de ejercicios anteriores, si las hubiere.

## **CAPITULO II: VALORES Y PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

### **VALORES CORPORATIVOS DE CFA**

Dado que el presente código representa el marco conceptual de comportamiento de los Directivos, Administradores, empleados y demás grupos de interés de CFA, para generar confianza y garantizar que las gestiones, relaciones y actividades de la entidad se efectúen bajo los principios y valores cooperativos, se relacionan a continuación los valores corporativos definidos por la Cooperativa y los principios de actuación para el cumplimiento de los mismos:

La CFA ha definido sus Valores Compartidos a través de un ejercicio de análisis, discusión y reflexión, llevado a cabo mediante un proceso participativo en el cual han tomado parte personas de los diferentes grupos específicos que actúan en ella.

Dichos Valores Compartidos son:

- La Ética
- El Compromiso
- La Excelencia

#### **La Ética**

La ética es el conjunto de normas morales que rigen la conducta humana. En CFA las ideas, creencias y opiniones de las personas vinculadas a la cooperativa, tanto empleados, asociados, ahorradores como proveedores, son respetadas y valoradas objetivamente, evitando, en todo caso, incurrir en discriminación de cualquier tipo que llegaren a afectar su libertad, dignidad e integridad.

Los Directivos, administradores, empleados y proveedores de la Cooperativa deberán evidenciar su ética mediante el cumplimiento de los comportamientos relacionados en el capítulo 2 del título IV del presente manual, en el cual se relacionan las normas de buen gobierno, ética y conducta de CFA.

#### **El Compromiso**

El Compromiso es cuando una persona cumple con sus obligaciones haciendo un poco más de lo esperado al grado de sorprendernos. Vive, piensa y sueña con sacar adelante su trabajo y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra.

Los Directivos, administradores, empleados y proveedores de la Cooperativa deberán evidenciar su compromiso mediante el cumplimiento de los siguientes comportamientos:

- Cada uno de los integrantes de la Cooperativa asumirá como propias la misión y la visión institucionales y aportará lo mejor de sí para su cumplimiento y realización, enmarcando sus actuaciones en los valores compartidos.
- Las directivas de la Cooperativa enfocarán sus esfuerzos, prioritariamente, a contribuir a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los asociados y empleados, con el propósito de mejorar su calidad de vida.
- La administración de la Cooperativa creará las condiciones apropiadas para gestionar el desarrollo del talento humano laboralmente vinculado, fomentando las iniciativas individuales y estimulando la creatividad y la productividad de los equipos de trabajo.
- Las directivas y empleados de la Cooperativa asumirán una actitud receptiva y proactiva frente a los nuevos retos que el entorno local, regional y nacional le impone a este tipo de organizaciones, desarrollando al máximo la imaginación y la creatividad para formular las nuevas propuestas de valor.
- La Cooperativa participará en las alianzas, planes, programas y proyectos encaminados al fortalecimiento del Sector Financiero Cooperativo y al desarrollo integral de la comunidad.

### **La Excelencia**

Es el nivel máximo de calidad que se hace digno de aprecio y reconocimiento, por la satisfacción de las demandas sociales y el logro de resultados.

Los Directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán evidenciar su excelencia mediante el cumplimiento de los siguientes comportamientos:

- La administración de la Cooperativa propenderá por contar con equipos de trabajo de alto desempeño, justamente remunerados y con un elevado nivel de motivación de sus integrantes para el desarrollo de las competencias en las distintas áreas que integran la estructura operativa.
- El Consejo de Administración y la gerencia de la Cooperativa evaluarán y ajustarán permanentemente las políticas, las normas y los procedimientos establecidos para el diseño, la implementación y la prestación de los servicios financieros, acorde con las condiciones del mercado y las necesidades y expectativas de los asociados y ahorradores.

- Hace parte de la cultura institucional de CFA, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, buscando el bienestar de ellos, de la Cooperativa, de sus colaboradores y de la sociedad en general.
- Para lograr estos objetivos, actúa dentro de un estricto marco ético y legal, respetando las personas y las instituciones y dando un manejo prudente y discreto a las situaciones y a la información, es decir, actuando bajo fieles parámetros de responsabilidad social.

### **VALORES COOPERATIVOS:**

La CFA dentro de sus prácticas de buen gobierno corporativo, actuará con sujeción a los principios cooperativos:

- Ayuda Mutua
- Responsabilidad
- Democracia
- Igualdad
- Equidad
- Solidaridad

### **PRINCIPIOS COOPERATIVOS:**

La CFA dentro de sus prácticas de buen gobierno corporativo, actuará con sujeción a los principios cooperativos:

- Adhesión Voluntaria y Abierta
- Gestión Democrática
- Participación Económica
- Autonomía e Independencia
- Educación, Capacitación e Información
- Cooperación entre Cooperativas
- Interés por la Comunidad
- 

## **TITULO I POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DE LA COOPERATIVA**

### **CAPÍTULO 1: DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS**

#### **Artículo.1 Carácter de Asociado**

Tal como lo establecen los artículos 7°,8° y 9° del estatuto de la Cooperativa, el carácter de asociado se obtiene sólo bajo las siguientes condiciones:

**Personas naturales:** (Art. 7 del Estatuto) Podrán ser asociados de CFA, las personas naturales mayores de edad y legalmente capaces que cumplan además con los siguientes requisitos:

- a) Solicitar su admisión en forma escrita ante el Gerente General de CFA o su delegado.
- b) Pagar una cuota de admisión no reembolsable por una suma equivalente al cinco por ciento (5%) del salario mínimo mensual legal vigente en Colombia.
- c) Suscribir y pagar aportes sociales por una suma equivalente al cincuenta por ciento (50%) del salario mínimo mensual legal vigente en Colombia.
- d) Recibir inducción Cooperativa programada para nuevos asociados.

**Personas jurídicas:** (Art. 8 del Estatuto) También podrán ser asociados de CFA las personas jurídicas de derecho público, las personas jurídicas del sector cooperativo y las demás de derecho privado sin ánimo de lucro, así como las empresas o unidades económicas cuando los propietarios trabajen en ellas y prevalezca el trabajo familiar o asociado que cumplan con los siguientes requisitos:

- a) Presentar solicitud escrita de admisión ante la Gerencia General acompañada de los siguientes documentos:
  - Certificado de existencia jurídica y representación legal.
  - Copia de los Estatuto vigentes.
  - Extracto del acta del organismo competente que aprueba la autorización para solicitar la admisión.
- b) Suscribir y pagar aportes sociales por una suma equivalente a dos (2) salarios mínimos mensuales legales vigentes en Colombia.

**Parágrafo:** Sin perjuicio del aporte mínimo estatutario establecido en el presente artículo, CFA podrá acordar con sus asociados programas de incremento periódico de los aportes sociales.

**Calidad de asociado:** (Art. 9 del Estatuto) La calidad de asociado se adquiere una vez cancelada la cuota de admisión y la parte acordada de los aportes sociales, previa aceptación de la solicitud correspondiente, para lo cual, se enviará comunicación escrita del Gerente General o su delegado dentro de un plazo máximo de cinco (5) días siguientes a la aceptación de la solicitud, en el caso de personas naturales y de quince (15) días, en el caso de las personas jurídicas.

**Artículo.2 Derechos de los asociados**

Conforme a lo establecido en el artículo 10° del Estatuto de CFA, los derechos de los asociados serán:

- a) Utilizar los servicios financieros ofrecidos por CFA, así como los complementarios ofrecidos por la Fundación CFA o por otras entidades con las cuales existan convenios vigentes y realizar las operaciones propias del objeto social.
- b) Recibir atención oportuna, diligente y transparente en sus relaciones como asociado y usuario en el desarrollo de las operaciones contractuales con CFA.
- c) Participar en las actividades de CFA y en su administración mediante el desempeño de cargos sociales, cumpliendo los requisitos fijados para el efecto.
- d) Ser informado de la gestión social y empresarial de CFA, de su marcha y su situación general, de los servicios que ofrece y de las condiciones generales de los mismos.
- e) Fiscalizar la gestión de CFA en forma directa o a través de la Junta de Vigilancia como órgano interno de control social o de la Revisoría Fiscal, de acuerdo con los procedimientos fijados y dentro de las respectivas competencias asignadas a estos órganos.
- f) Presentar quejas o reclamos relacionados con la administración o los servicios o la actividad financiera de CFA en forma directa, o acudir al [Defensor del consumidor Financiero](#) para asuntos relativos a sus funciones, mediante comunicación escrita y sobre casos concretos y debidamente fundamentados, así como a obtener la respuesta correspondiente en forma oportuna según los términos reglamentarios o legales, sin perjuicio de poder finalmente presentar las quejas o reclamos sobre la prestación de los servicios ante el organismo de control competente. Los conflictos y controversias que surjan como consecuencia del vínculo con CFA, deberán someterse a lo establecido en los Artículos 36 y 37 del presente Estatuto.
- g) Ejercer actos de decisión y elección en las Asambleas Generales.
- h) Retirarse voluntariamente como asociado de CFA.
- i) Las demás que se fijen en la ley o en reglamentos internos.

**Parágrafo:** Para todos los efectos, se entiende que el ejercicio de los derechos de los asociados estará condicionado al cumplimiento de los deberes que se establecen en el presente Estatuto, en reglamentos internos, en contratos o en disposiciones legales.

**Artículo.3 Deberes de los asociados**

Conforme a lo establecido en el artículo 11° del Estatuto de CFA, los derechos de los asociados serán:

- a) Adquirir conocimiento sobre los principios básicos del Cooperativismo, características del Acuerdo Cooperativo y el Estatuto que rigen CFA.
- b) Aceptar y cumplir las decisiones y encargos de los órganos de administración y vigilancia.
- c) Comportarse solidariamente en sus relaciones con CFA y los demás asociados.
- d) Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio social de CFA.
- e) Someter a la conciliación o al tribunal de arbitramento, los conflictos internos que se puedan presentar con CFA o con los asociados.
- f) Cumplir las obligaciones derivadas del Acuerdo Cooperativo.

## **CAPÍTULO 2: PARTICIPACIÓN Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN**

Lo que diferencia, básicamente, a la Cooperativa de la Empresa Individual Privada es que la cooperativa opera sin fines de lucro y pertenece a los asociados quienes son sus dueños y sus principales usuarios. La Empresa Privada opera con el único propósito de hacer unas ganancias sobre su capital invertido y pertenece a unos pocos inversionistas. En una cooperativa cada asociado tiene derecho a ejercer un solo voto sin importar cuánto haya aportado. Así se logra que todos participen en la toma de aquellas decisiones que puedan afectar la sociedad. Este principio garantiza la democracia política. En cambio en una empresa individualista el que decide es únicamente el propietario.

Con base en lo anterior y a lo estipulado en el Estatuto de la Cooperativa en su artículo 38°, Las funciones de DIRECCIÓN, ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN de CFA estarán a cargo de la Asamblea General, el Consejo de Administración y el Gerente General así:

### **Artículo.4 Asamblea General**

El estatuto de CFA en su Art. 39° define la Asamblea General como el órgano máximo de administración de CFA y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias. La constituye la reunión de los delegados elegidos por los asociados hábiles.

### **Artículo.5 Funciones de la Asamblea General**

La Asamblea General ejercerá las siguientes funciones según lo estipulado en el Art. 57° del estatuto de CFA:

- a) Establecer las directrices generales de CFA para el cumplimiento del objeto social.

- b) Reformar el Estatuto.
- c) Examinar los informes de los órganos de administración, de vigilancia y el [Defensor del Consumidor Financiero](#).
- d) Aprobar o improbar los Estados Financieros de fin de ejercicio.
- e) Destinar los excedentes del ejercicio económico conforme a lo previsto en la ley y en el Estatuto.
- f) Fijar aportes sociales extraordinarios.
- g) Elegir los miembros del Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, fijarles su remuneración y aprobar lo referente a apropiaciones para el suministro de recursos humanos y técnicos para el desempeño de sus funciones.
- h) Elegir el Revisor Fiscal y su suplente, fijar su remuneración y disponer las apropiaciones necesarias para su gestión.
- i) Elegir el [Defensor del Consumidor Financiero](#) y su suplente, fijar su remuneración y disponer las apropiaciones necesarias para su gestión.
- j) Decidir acerca de la disolución para liquidación y sobre la fusión de CFA.
- k) Conocer de la responsabilidad de los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, del Revisor Fiscal y del [Defensor del Consumidor Financiero](#), para efectos de decidir sobre su reelección, ratificación, o remoción, según el caso.
- l) Resolver los conflictos que surjan entre el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia.
- m) Las demás que de acuerdo con las leyes y con el Estatuto le correspondan.

#### **Artículo.6 Consejo de Administración**

Conforme al Art. 58° del Estatuto de CFA, el Consejo es el órgano permanente de administración, subordinado a las políticas y directrices de la Asamblea General. Estará integrado por siete (7) miembros principales con sus correspondientes suplentes personales, elegidos por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, pudiendo ser reelegidos o removidos libremente por ésta.

**Parágrafo:** En cada Asamblea General Ordinaria, se elegirán los renglones principales y suplentes que correspondan, según se dé el vencimiento del período de los integrantes del Consejo de Administración, teniendo en cuenta que en la primera Asamblea General Ordinaria se eligieron cuatro (4) miembros para dos (2) años y tres (3) miembros para un (1) año.

#### **Artículo.7 Funciones del Consejo de Administración**

Conforme al Art. 63° del Estatuto de CFA, el Consejo de Administración ejercerá las siguientes funciones:

- a) Asignar entre sus miembros principales para período de un (1) año, los cargos de Presidente, Vicepresidente y Secretario, fijarles sus funciones y aprobar el



Reglamento Interno para su funcionamiento. Estos dignatarios conforman la Mesa Directiva del Consejo de Administración, cuyas funciones se fijan en el Reglamento Interno de este organismo.

- b) Nombrar al Gerente, sus suplentes y al Oficial de Cumplimiento de acuerdo con las condiciones y procedimientos señalados por la Legislación Cooperativa, por el Estatuto y por los reglamentos internos.
- c) Crear los Comités Especiales que estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones, asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento.
- d) Reglamentar el Estatuto y cada uno de los servicios de CFA.
- e) Reglamentar la elección de los delegados y el desarrollo de la Asamblea General.
- f) Decidir sobre sanciones y exclusiones de asociados.
- g) Decidir acerca de la incorporación de Cooperativas de Ahorro y Crédito o de carácter financiero.
- h) Dar autorizaciones especiales al Gerente General sin exceder los límites legales.
- i) Aprobar el Plan Integral de Desarrollo - PID, el Plan Anual de Actividades, el Presupuesto de Ingresos y Egresos, el Programa y el Presupuesto de los fondos sociales, el Presupuesto de Inversiones y darles seguimiento a través de evaluaciones periódicas.
- j) Convocar a Asamblea General.
- k) Aprobar la planta de personal y el nivel de asignación salarial de los cargos, así como otras medidas de seguridad y de bienestar para los empleados CFA.
- l) Transigir cualquier litigio que tenga la entidad o someterlo al procedimiento señalado en el presente Estatuto.
- m) Crear y reglamentar las sucursales y agencias sujetas a la autorización del organismo de vigilancia y control correspondiente.
- n) Aprobar los créditos que soliciten los miembros del Consejo de Administración, los miembros de la Junta de Vigilancia y los Representantes Legales de CFA, así como los de personas jurídicas de las cuales éstos sean administradores.
- o) Recibir los informes que le presenten el Gerente General, el Revisor Fiscal, La Junta de Vigilancia, el [Defensor del Consumidor Financiero](#), el Oficial de Cumplimiento y los Comités Especiales, evaluarlos y tomar las decisiones que se deriven de ellos.
- p) Estudiar y aprobar el informe de gestión que le presente el Gerente General.
- q) Interpretar y aclarar las dudas que se puedan encontrar respecto de las normas del presente Estatuto y sus reglamentos.
- r) Reglamentar la forma como los asociados pueden hacer uso del derecho a la fiscalización de CFA, la forma de hacer efectivos los aportes sociales y en general, todas las demás que le correspondan como administrador superior de los negocios sociales y que no estén asignadas a otros organismos.
- s) Aprobar el Código de Buen Gobierno, Ética y Conducta de CFA.

**Artículo.8 El Representante Legal**

Conforme al Art. 64° del Estatuto, el Gerente General será el Representante Legal Principal de CFA y el ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y del Consejo de Administración, será nombrado por este Organismo para período indefinido, estará ligado laboralmente mediante contrato escrito de trabajo y podrá ser removido en cualquier momento por decisión del Consejo de Administración.

Al efectuar el nombramiento del Gerente, el Consejo de Administración tendrá en cuenta las siguientes calidades personales del candidato:

- a) Honorabilidad y rectitud.
- b) Capacitación actualizada en cooperativismo.
- c) Formación profesional en aspectos relacionados con el objeto de CFA.
- d) Trayectoria comprobada en manejo de fondos o bienes de entidades y en El desempeño de cargos directivos.
- e) Buen nombre y trayectoria comercial comprobados.

**Representantes legales suplentes:** Igualmente según el Art. 65 del Estatuto, CFA tendrá dos (2) Representantes Legales Suplentes, quienes asumirán las funciones del Gerente General en caso de su ausencia temporal. El Consejo de Administración al hacer la designación, determinará el orden de las Suplencias.

**Artículo.9 Funciones del Representante Legal**

El Art. 67° del Estatuto indica que el Gerente General de CFA ejercerá las siguientes funciones específicas:

- a) Representar judicial y extrajudicialmente a CFA.
- b) Celebrar contratos y efectuar operaciones del giro normal de las actividades de CFA, sin exceder las atribuciones fijadas por el Consejo de Administración.
- c) Designar las entidades bancarias o de carácter financiero, a través de las cuales se manejarán los fondos de CFA.
- d) Presentar para su estudio y aprobación al Consejo de Administración los Estados Financieros intermedios, los de fin de ejercicio y el informe de gestión.
- e) Rendir informes periódicos al Consejo de Administración acerca de: La marcha general de CFA, el funcionamiento de los servicios, la situación económica y financiera y sobre la celebración de contratos y operaciones a que se refiere el literal b), sobre la ejecución del presupuesto y del Plan Anual de Actividades y sobre la ejecución del programa y presupuesto de los fondos sociales.
- f) Responsabilizarse porque la contabilidad se lleve con claridad y al día, conforme a los principios generalmente aceptados y a las instrucciones que para el efecto expida el Organismo de Control. Rendir los informes

correspondientes dentro de los términos establecidos a los órganos internos y a los órganos externos de vigilancia y control.

- g) Nombrar, suspender o despedir a los empleados de CFA.
- h) Apoyar y facilitar el trabajo de los empleados, de los comités especiales y de los demás organismos, mediante el suministro de información, elementos y recursos requeridos para su desempeño.
- i) Preparar y someter a estudio del Consejo de Administración, proyectos relacionados con la Administración, los servicios, planes, programas y presupuestos de la Cooperativa y los que expresamente le solicite el Consejo de Administración.
- j) Decidir acerca de la admisión de asociados, personas naturales y jurídicas, sobre el retiro voluntario de asociados, sobre la devolución de aportes sociales y sobre la cesión de los mismos.
- k) Orientar y coordinar las actividades de educación cooperativa.
- l) Solicitar la convocatoria de reunión extraordinaria del Consejo de Administración ante la ocurrencia de hechos que exijan conocimiento y decisión inmediata de este organismo.
- m) Las demás que de acuerdo con el Estatuto y con la Ley Cooperativa, sean propias de su cargo y las que expresamente le fije el Consejo de Administración dentro de su manual de funciones.

#### **Artículo.10 Políticas relacionadas con la conformación y actuaciones de los organismos de Dirección, Administración y Control**

Para la conformación de órganos de dirección, administración y control de la CFA y en su actuación, relaciones y decisiones, se aplicarán las siguientes políticas generales en armonía con sus Valores, Principios, Estatutos y los Principios contemplados en la Ley Marco para las Cooperativas de América Latina:

- a). Prevalecerá el principio de la igualdad de oportunidades y el derecho fundamental de todo asociado a formar parte de órganos de la entidad, siempre con fundamento en criterios de selectividad para asegurar la elección de las personas más idóneas de que dispone CFA por razón de su participación activa, sus conocimientos cooperativos, técnicos y empresariales, su experiencia positiva, su liderazgo social y su reconocimiento como persona de bien en todos los ámbitos.
- b). La conformación de órganos de dirección, administración y control estará siempre orientada al desarrollo de una carrera dirigencial que, partiendo de los procesos de inducción cooperativa del asociado, permita la participación escalonada y progresiva como integrante de órganos auxiliares y órganos principales de acuerdo con la jerarquía que determina la estructura institucional.

- c).** La formación profesional y la competencia para el desempeño en el campo del trabajo, la formación cooperativa y la adhesión fiel y sincera a CFA como asociado, serán siempre parámetros para perfilar a los candidatos que aspiren a cargos de dirección, administración y control.
- d).** En la conformación de órganos de dirección, administración y control se procurará amalgamar diferentes ramas de la ciencia y de las actividades económicas con el fin de lograr verdaderos equipos de alto rendimiento, con una clara visión de la responsabilidad que asumen ante la Comunidad CFA, ante el sector cooperativo y ante la sociedad en general, sin concentrar en una profesión u oficio los cargos de dichos órganos.
- e).** Por razón de la heterogeneidad social, cultural, geográfica, económica, religiosa y política de los asociados de CFA, en los procesos democráticos para conformar órganos de dirección, administración y control se tomará en cuenta la necesidad de asegurar una participación razonable y equitativa de los diferentes grupos o tendencias y se evitarán las concentraciones de poder de cualquier tipo de grupo familiar, social, económico o gremial.
- f).** Cuando se asocien organizaciones cooperativas de cualquier grado u otras entidades sin ánimo de lucro, o se asocien personas naturales pertenecientes a las mismas, para apoyar el desarrollo empresarial de la cooperativa. Los asociados que se vinculen a la cooperativa, podrán tener hasta el treinta por ciento de los votos de la asamblea y si el estatuto lo permite, podrán formar parte del consejo de administración o de la junta de vigilancia en un porcentaje no superior a una tercera parte de sus integrantes. En ningún caso podrán formar la mayoría para adoptar decisiones.
- g).** Los órganos de dirección, administración y control conformados, deberán estar en permanente actitud y disposición para participar en procesos de capacitación y actualización que les permita un desempeño de máxima calidad, eficiencia en defensa de los intereses de los asociados y clientes y de la propia cooperativa.
- h).** Los órganos de dirección, administración y control de la CFA actuarán siempre guiados por el bien común y el interés general de la comunidad CFA como mandato ineludible emanado de quienes son sus legítimos dueños, así como para proteger los intereses de los clientes, proveedores y otros grupos de interés en cuanto sea pertinente como expresión de una clara conciencia de responsabilidad social.
- i).** Frente a la eventualidad de que en algún campo los órganos de dirección, administración o control de la CFA no tengan la capacidad plena y suficiente para evaluar o decidir sobre algún tema, asunto o actividad de la Cooperativa con suficiente seguridad de acierto y conveniencia, se optará por obtener el concurso de asesores o expertos de reconocida solvencia moral y profesional

para que brinden la orientación o asesoría requerida. Dichos expertos, no podrán tener ningún tipo de vínculo con algún miembro de los órganos directivos, de administración y control de la Cooperativa.

- j). Quien ejerza un cargo en CFA asumirá, por este hecho, el compromiso de actuar con alto sentido de equipo, responsabilidad y ejemplaridad, sin ánimo de obtener prebendas o beneficios de ningún tipo y con una permanente actitud de servicio.
- k). El Consejo de Administración no podrá estar integrado por una mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio, unión marital de hecho o parentesco.

## **TITULO II REGIMEN INSTITUCIONAL**

### **CAPÍTULO 1: REGIMEN DE RESPONSABILIDADES**

#### **Artículo.11 Responsabilidad de CFA**

CFA se hace acreedora o deudora ante terceros y ante sus asociados por las operaciones que activa o pasivamente efectúen el Consejo de Administración, el Gerente General, sus suplentes, y otros que ejerzan mandatos o reciban delegaciones o poderes para representación legal de CFA, dentro de la órbita de sus atribuciones respectivas y responde económicamente con la totalidad de su patrimonio.

#### **Artículo.12 Responsabilidad de los Directivos**

Los miembros del Consejo de Administración, el Gerente General, sus suplentes, y otros que ejerzan mandatos o reciban delegaciones o poderes para representación legal de CFA serán responsables por los actos u omisiones que impliquen el incumplimiento de las normas legales, estatutarias, reglamentarias, Manual de Buen Gobierno, Ética y Conducta, el incumplimiento del Objeto Social, y de no seguir las directrices definidas para el ejercicio del Buen Gobierno, se harán acreedores a las sanciones legales y estatutarias y sólo serán eximidos de responsabilidad mediante la prueba de no haber participado en la reunión, de haber salvado expresamente su voto o votado en contra. En caso contrario, responderán solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a CFA, a sus asociados o Terceros.

El contenido de este artículo también será extensivo a los miembros de la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal.

**Artículo.13 Responsabilidad de los Administradores**

El Art. 200 del Código de Comercio, se establece la responsabilidad de los administradores en los siguientes términos:

"Los administradores responden solidaria e ilimitadamente, de los perjuicios que por dolo o culpa ocasionen a la sociedad, a los socios o a terceros.

No estarán sujetos a dicha responsabilidad quienes no hayan tenido conocimiento de la acción u omisión o hayan votado en contra, siempre y cuando no la ejecuten.

En los casos de incumplimiento o extralimitación de sus funciones, violación de la ley o los estatutos, se presume la culpa del administrador.

Si el administrador es persona jurídica, la responsabilidad respectiva será de ella y de quien actúe como su Representante Legal"

La norma impone a los administradores, el deber de actuar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios; lo que implica que quien desempeña funciones de representación y administración, debe conocer el negocio y las normas que lo rigen así como los estatutos internos.

Prohibición de repetición: Las sanciones impuestas a los administradores por delitos, contravenciones u otras infracciones en que incurran, no les dará acción alguna contra la Cooperativa.

**Artículo.14 Responsabilidades penal, civil y administrativa para Directivos, administradores y empleados.**

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero (Decreto 663 de 1993) en su parte VII y el Código Penal (Ley 599 de 2000), consagran sanciones de tipo penal, civil y de carácter administrativo, para los empleados de las entidades vigiladas y para la misma entidad, así:

**RESPONSABILIDAD PENAL:****Utilización Indevida De Fondos Captados Del Público (Art. 314 Del Código Penal):**

De dos (2) a seis (6) años y multa de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, para el director, administrador, representante legal o funcionario de las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, que utilizando fondos captados del

público lo destinen sin autorización legal a operaciones dirigidas a adquirir el control de otras entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia o por la Superintendencia de Economía Solidaria, o cualquier otro tipo de sociedad.

**Operaciones No Autorizadas Con Accionistas O Asociados (Art. 315 Del Código Penal):**

De dos (2) a seis (6) años y multa de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, para el director, administrador, representante legal o funcionario de las entidades sometidas al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia, que otorgue crédito o efectúe descuentos en forma directa o por interpuesta persona, a los miembros del Consejo, Junta de Vigilancia, Comités y Subcomités de la propia entidad, por encima de las autorizaciones legales.

**Utilización Indevida de Información Privilegiada (Art. 258 Del C.P.):**

El que como empleado, directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad privada, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, incurrirá en multa.

En la misma pena incurrirá el que utilice información conocida por razón de su profesión u oficio, para obtener para sí o para un tercero, provecho mediante la negociación de determinada acción, valor o instrumento registrado en el registro nacional de valores, siempre que dicha información no sea de conocimiento público

**Omisión de Control (Ley 1357 de 2009 Art. 325 Del C.P.):**

El miembro de junta directiva, representante legal, administrador o empleado de una institución financiera o de cooperativas que ejerzan actividades de ahorro y crédito que, con el fin de ocultar o encubrir el origen ilícito del dinero, omita el cumplimiento de alguno o todos los mecanismos de control establecidos por el ordenamiento jurídico para las transacciones en efectivo incurrirá, por esa sola conducta, en prisión de treinta y ocho (38) a ciento veintiocho (128) meses y multa de ciento treinta y tres punto treinta y tres (133.33) a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes”.

**Omisión de Denuncia de Particular. (Ley 1121 de 2006 Art. 441 del C.P.)**

El que teniendo conocimiento de la comisión de un delito de genocidio, desplazamiento forzado, tortura, desaparición forzada, homicidio, secuestro, secuestro extorsivo o extorsión, narcotráfico, tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, terrorismo, financiación del terrorismo y administración de recursos relacionados con actividades terroristas, enriquecimiento ilícito, Testaferrato, lavado de activos, cualquiera de las conductas contempladas en el Título II y en el Capítulo IV del Título IV de este libro, en este último caso cuando el sujeto pasivo sea un menor de doce (12) años, omitiere sin justa causa informar de ello en forma inmediata a la autoridad, incurrirá en prisión de tres (3) a ocho (8) años.

**Divulgación y Empleo de Documentos Reservados. (Art. 194 Del C.P.)**

El que en provecho propio o ajeno o con perjuicio de otro divulgue o emplee el contenido de un documento que deba permanecer en reserva, incurrirá en multa, siempre que la conducta no constituya delito sancionado con pena mayor.

**RESPONSABILIDAD CIVIL:****Responsabilidad Civil personal (Art. 210 del E.O.S.F.)**

Todo director, administrador, representante legal, funcionario de una institución vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia que viole a sabiendas o permita que se violen las disposiciones legales será personalmente responsable de las pérdidas que cualquier persona natural o jurídica sufra por razón de tales infracciones, sin perjuicio de las demás sanciones civiles o penales que señala la ley y de las medidas que conforme a sus atribuciones pueda imponer la Superintendencia Financiera de Colombia.

**Responsabilidad Administrativa:****Sanciones Administrativas Personales: (Artículo 209 del E.O.S.F.).**

La Superintendencia Financiera de Colombia podrá imponer sanciones de hasta ciento diez millones de pesos (\$110.000.000), del año 2002, a los directores, administradores, representantes legales, revisores fiscales u otros funcionarios o empleados de una institución sujeta a su vigilancia cuando incurran en cualquiera de los siguientes eventos:



- a) Incumplan los deberes o las obligaciones legales que les correspondan en desarrollo de sus funciones;
- b) Ejecuten actos que resulten violatorios de la ley, de las normas que expida el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales o de cualquier norma legal a la que éstos en ejercicio de sus funciones o la institución vigilada deban sujetarse;
- c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley;
- d) Autoricen o no eviten debiendo hacerlo, actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Financiera de Colombia en el ejercicio de sus atribuciones.

Lo anterior sin perjuicio de las demás acciones o sanciones a que haya lugar.

#### **Sanciones Administrativas Institucionales: (Artículo 211 de E.O.S.F.)**

1. Régimen general. La Superintendencia Financiera de Colombia podrá imponer sanciones de hasta quinientos cincuenta millones de pesos (\$550.000.000), del año 2002, a las instituciones sometidas a su vigilancia cuando:
  - a) Incumplan los deberes o las obligaciones que la ley les impone.
  - b) Ejecuten o autoricen actos que resulten violatorios de la ley, de los reglamentos expedidos por el Gobierno Nacional de acuerdo con la Constitución y la ley en desarrollo de sus facultades de intervención, de los estatutos sociales, de normas o instrucciones que expida la Superintendencia Financiera de Colombia en el ejercicio de sus atribuciones.
  - c) Incumplan las normas, órdenes, requerimientos o instrucciones que expida la Superintendencia Financiera de Colombia en ejercicio de sus atribuciones, cuando dicho incumplimiento constituya infracción a la ley.

Lo anterior sin perjuicio de las demás acciones o sanciones a que haya lugar.

2. Disposiciones relativas a la prevención de conductas delictivas. Cuando la violación a que hace referencia el numeral anterior recaiga sobre las disposiciones contenidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, sobre prevención de actividades delictivas, la multa que podrá imponerse será hasta de mil setecientos cuarenta y dos millones de pesos (\$1.742.000.000.00) de 2002.

Adicionalmente, el Superintendente Financiero podrá ordenar al establecimiento multado que destine una suma hasta de mil setecientos cuarenta y dos millones de pesos (\$1.742.000.000.00) de 2002 a la implementación de mecanismos correctivos de carácter interno que deberá acordar con el mismo organismo de control.

Estas sumas se reajustarán anualmente, en el mismo sentido y porcentaje en que varíe el Índice de Precios al Consumidor suministrado por el DANE.

### **Artículo.15 Responsabilidad de Asociados**

La responsabilidad de los asociados con CFA y para con los acreedores de ésta, se limita al monto de Aportes Sociales pagados o que estén obligados a pagar y además comprende las obligaciones contraídas desde su ingreso y las existentes en la fecha de su retiro o exclusión originadas por la solicitud y administración de productos y/o servicios con CFA.

## **CAPÍTULO 2: NORMAS DE BUEN GOBIERNO, ETICA Y CONDUCTA**

Conforme a lo dispuesto en el capítulo 2 del título preliminar de este manual, en el cual se enuncia la ética como uno de los valores corporativos de CFA, los Asociados, directivos, administradores y empleados de la cooperativa deberán orientar su conducta al cumplimiento de los valores corporativos y en especial regir actuaciones conforme normas morales que rigen la conducta humana, sobreponiendo los intereses colectivos a los particulares y propendiendo por hacer bien, evitando comportamientos que afecten el bienestar e integridad de las personas o grupos de interés que forman parte de la Cooperativa

### **NUESTRA FORMA DE PENSAR Y DE ACTUAR**

Las relaciones que establecemos por la interacción con los asociados, ahorradores y con clientes internos y externos en razón de nuestra gestión, están guiadas por la integridad en la actuación como una cuestión de principio y tradición.

Hacemos que la dignidad del individuo y el respeto por la vida privada sean

fundamentales para la organización. Sin embargo, las actividades privadas pueden convertirse en preocupación para la Cooperativa en tanto éstas puedan afectar el buen desempeño. Aparte de esta apreciación, entendible por demás, la individualidad, tanto dentro como fuera del trabajo, es de cada uno, por derecho propio.

Por lo tanto, nuestra forma de pensar y actuar deben estar guiadas por una conducta ética, que se verá reflejada en la interacción permanente con nuestros clientes, nuestros proveedores, nuestra competencia y con todos aquellos que tengan relación directa o indirecta con la gestión misma.

#### **Artículo.16 Políticas generales.**

Los Directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán evidenciar su ética mediante el cumplimiento de los siguientes comportamientos:

- Construir relaciones sostenibles con asociados, ahorradores, trabajadores y proveedores, cimentadas en el respeto y la rectitud en todos los actos.
- Respetar y valorar objetivamente las ideas, creencias y opiniones de las personas vinculadas a la Cooperativa, evitando, en todo caso, incurrir en discriminaciones de cualquier tipo que llegaren a afectar su libertad, dignidad e integridad.
- Anteponer los propósitos y objetivos de la Cooperativa al logro de metas comerciales y de intereses particulares de los empleados y personas que integran los órganos directivos, administrativos y de control.
- Tomar las medidas y las previsiones necesarias para honrar, a toda costa, la confianza depositada en la Cooperativa por parte de los asociados, ahorradores y la comunidad en general.
- Evitar la presencia de conflictos de interés por participación de directivos, administradores o empleados en la toma de decisiones en las cuales se obtenga beneficio personal o de un grupo familiar, económico o social del cual haga parte.
- Propender por una equitativa y justa distribución de los productos, servicios y beneficios que la Cooperativa provee a sus asociados y ahorradores.
- Emplearán el mayor celo y aportarán toda la diligencia y dedicación en el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades
- Promover una sana competencia en procura de una mayor participación en el mercado de productos y servicios financieros.

- Actuar con rectitud dentro de las responsabilidades, atribuciones y poderes asignados por la Cooperativa.
- Prestar eficazmente un servicio sin esperar otra retribución que la originada en la relación laboral.
- Por ningún motivo en la Cooperativa se admite el inadecuado uso de la autoridad en beneficio propio o de terceros, ni en caso contrario para afectar injustamente a personas, grupos o a la institución.
- Abstenerse de prestar apoyo a clientes que traten de engañar a la Cooperativa a otras entidades, por medio de información falsa o información incompleta.
- Asegurar el cumplimiento de normas legales y estatutarias relacionadas a los procesos de los cuales tiene participación del directivo o empleados.
- Abstenerse de participar en actividades ilegales o impropias.
- Informar oportunamente a la administración de cualquier hecho irregular o de actividad ilegal desarrollado por otro empleado o directivo que pueda afectar los intereses de la Cooperativa.

#### **Artículo.17 Políticas relacionadas con proceso de Tesorería**

Los Directivos, administradores y empleados pertenecientes al Comité de Tesorería y los relacionados con los procesos de inversiones, bancos y administración del efectivo deben atender el cumplimiento de las siguientes políticas

1. Los Representantes Legales e integrantes del comité de Tesorería y el tesorero deberán tomar todas las precauciones para un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones del proceso de toma de decisiones en la constitución y venta de inversiones, en especial las siguientes:
  - Identificar a la entidad con la que se celebrará la negociación, a fin de evitar riesgos de contraparte que expongan el patrimonio la cooperativa.
  - Tener claro entendimiento del producto o clase de negocio que se propone a fin de evaluar determinante los riesgos de inversión.
  - Registrar y soportar adecuada y oportunamente las operaciones realizadas en los libros exigidos por la ley.

- Abstenerse de realizar operaciones que coloquen en riesgo la capacidad de cumplimiento y liquidación de las operaciones por parte de la Cooperativa.
  - Mantener un mercado cimentado sobre bases de libre y leal competencia.
  - No ofrecer ni aceptar incentivos o beneficios para la realización de negocios por fuera de las condiciones de mercado.
2. En el manejo y toma de decisiones de inversión se observarán criterios de prudencia, ortodoxia financiera y ética profesional, respetando las disposiciones legales que regulan estas actividades, así como las pautas o criterios específicos necesarios en algunas situaciones.
  3. Acatar las normas legales sobre límites, inversiones y concentración de créditos.
  4. Abstenerse de aprobar cualquier forma de inversión o negociación en títulos valores, artículos, monedas u otros valores que puedan ser tachados de especulativos a menos que se haya evaluado técnica y responsablemente la capacidad de asumir financieramente los riesgos involucrados.
  5. Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio legal, financiero, comercial o social de la Cooperativa.
  6. Abstenerse de usar indebidamente los recursos de inversión de la Cooperativa en beneficio propio o de terceros.
  7. Propender por la revelación de información veraz en los informes y documentos que se suministre a la Cooperativa.
  8. Cumplir cabalmente con las normas vigentes en materia de control y prevención de lavado de activos para inversiones.
  9. Ser diligente en el desempeño de las funciones que se le asigne dentro de la Cooperativa.
  10. Declararse impedido para la toma de decisiones como empleado o directivo en función de sus intereses personales o de grupos políticos, sociales o económicos con los cuales posea relación y con los cuales la cooperativa se encuentre efectuando operaciones comerciales.
  11. Actuar prudentemente o abstenerse de efectuar operaciones o realizar acciones que generen escándalos financieros que pongan en duda el buen nombre de la Cooperativa.

12. No ejercer presiones sobre los clientes o proveedores financieros, cualquiera que sea su naturaleza, en el desarrollo de las operaciones o con miras a obtener depósitos o cualquier tipo de operación por parte de ellos.
13. No recibir gratificaciones personales, regalos, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para sí mismo o para la entidad que pongan en duda la probidad de la Cooperativa, reportando a su jefe Inmediato cualquier regalo u obsequio que con motivo de gestión o mantenimiento comercial haya recibido de los proveedores financieros.
14. Respetar las atribuciones otorgadas por la cooperativa, evitando establecer compromisos a nombre de la Cooperativa sin la previa autorización competente.
15. Guardar confidencialidad respecto a la información de clientes, proveedores financieros y asociados y autoridades competentes, así como de las operaciones financieras de la Cooperativa y las medidas de seguridad establecidas para las mismas.
16. Cumplir permanentemente con todos los procedimientos de seguridad y controles establecidos por la Cooperativa para la celebración de inversiones y manejo de liquidez.
17. Los empleados que participen en el proceso de constitución y aprobación de inversiones y manejo de cuentas bancarias evitarán tener vínculos comerciales con las mismas entidades con las cuales CFA posee vínculos, en el evento de celebrarlos, no podrán realizar operaciones a título personal a través de los asesores que estén asignados a la Cooperativa y deberán reportar al área de Talento Humano los productos que manejan con dichas entidades, igualmente dichos empleados evitarán establecer relaciones personales mas allá de lo laboral con los asesores de la entidades con las cuales se poseen vínculos comerciales.

#### **Artículo.18 Políticas relacionadas con SARLAFT.**

Con el propósito de cumplir con los postulados éticos y asegurar una conducta transparente, los Directivos, Administradores y empleados de la cooperativa deben propender por cumplimiento de las siguientes políticas, además de las normas legales citadas en los artículos 102 al 107 del Decreto 663 de 1993 mediante el cual se reglamenta Estatuto Orgánico del Sector Financiero:

**Políticas relacionadas con el conocimiento del cliente**

- Aplicar correctamente la política de “conocimiento de los clientes”, dando cumplimiento a las normas legales vigentes y promover frecuentemente el cumplimiento de sanas políticas financieras, protegiendo además la reputación y la credibilidad de la entidad, reduciendo el riesgo de que sus servicios puedan ser utilizados en actividades ilícitas.
- Los empleados relacionados con el proceso de vinculación deben Identificar plenamente los titulares y autorizados que pretendan adquirir los productos y/o servicios de la Cooperativa
- Abstenerse de vincular a clientes de los cuales se posean dudas o se tenga conocimiento sobre el origen lícito de sus recursos.
- Asegurar la identidad y obtención del lugar de residencia de sus clientes, antes de establecer relaciones comerciales con los mismos.
- Conocer el giro ordinario de los negocios del cliente y evaluar la frecuencia y volumen de sus operaciones con la entidad.
- Conocer adecuadamente las principales actividades económicas de la región, así como la actividad económica que desarrollan sus principales asociados, usuarios y ahorradores. Lo anterior, con el propósito de conocer la magnitud y características básicas de las transacciones en que se involucran corrientemente.
- Obtener información exacta y correcta, sobre la solvencia económica y actividades de los clientes antes de su ingreso a la Cooperativa.
- Verificar la existencia de la empresa y la infraestructura necesaria y requerida, para su funcionamiento, para poder responder posteriormente de acuerdo con la verificación, sobre el origen correcto de las operaciones que realiza con la Cooperativa.
- Establecer que el volumen y movimientos de fondos de sus clientes con el fin de evaluar si guardan relación con la actividad económica de los mismos;

**Políticas relacionadas con el control y reporte de operaciones inusuales y sospechosas.**

- Tener absoluta reserva sobre los reportes de operación inusuales emitidos con destino al Oficial de Cumplimiento, así como de los reportes de operaciones sospechosas originados a los organismos de control estatal sobre clientes o usuarios.

- Reportar oportunamente cualquier transacción o compartimiento inusual de los clientes que pueda dar lugar a que CFA sea utilizada para lavar dinero o financiar el terrorismo.
- El propósito e identidad de las personas que intervienen en las transacciones sospechosas, deben ser examinadas en forma minuciosa y cualquier conclusión debe ser susceptible de demostrarse y ponerse en conocimiento o tenerse a disposición en caso de supervisión por parte de los organismos competentes.
- No se requerirá tener plena certeza de la existencia de operaciones ilegales por parte de los clientes, para efectuar los correspondientes reportes de operación inusual con destino al Oficial de Cumplimiento o de operación sospechosa con destino a la UIAF, bastará con indicios demostrables de forma documental o testimonial los cuales evidencien que las operaciones realizadas por el cliente no guardan relación con su actividad económica o se salen de los históricos de comportamiento transaccional del cliente.

### **Políticas relacionadas con capacitación**

- Todos los empleados que se vinculen a CFA deben ser capacitados en materia de prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, con el objetivo de que cumplan una real función dentro del sistema SARLAFT de la institución.
- Anualmente se realizarán capacitaciones y/o certificaciones vía presencial o virtual sobre los aspectos necesarios, tendientes a mantener actualizado el personal en materia de SARLAFT.
- El personal vinculado con procesos de vinculación de clientes debe estar plenamente capacitado sobre elementos de seguridad bancaria relacionados con una adecuada identificación de clientes, confirmación de información y soporte de información básica relacionada con los clientes y autorizados de productos y servicios.
- Con el propósito efectuar adecuados y oportunos análisis de operaciones de clientes, los empleados deben adquirir o en su defecto solicitar a la cooperativa la capacitación requerida que les permita adquirir los mecanismos necesarios para el conocimiento adecuado de las principales actividades económicas de la región o de aquellas actividades relacionadas con los clientes de movimientos o saldos representativos de la oficina.

### **Políticas relacionadas con el monitoreo de clientes y mercado**

- Los responsables de la administración, gestión y mantenimiento comercial de



clientes de cada zona deben efectuar monitoreo de las operaciones de los mismos para evaluar la correspondencia las transacciones con respecto a su actividad económica, concentrándose en aquellos clientes que cumplan con las siguientes características:

- Asociados y ahorradores de mayor valor de movimientos de ingreso y/o salida de dinero
  - Asociados y ahorradores con mayores saldos.
  - Asociados y ahorradores de actividad económica u ocupación de bajos ingresos que presentan movimientos no acordes con las mismas.
  - Asociados y ahorradores identificados como PEP's (Personajes Públicamente Expuestos)
  - Asociados y ahorradores señalados en listas restrictivas.
- Efectuar oportuna y adecuada gestión de las alertas sobre operaciones generadas en los aplicativos destinados para tal fin
  - Estar atentos y vigilantes frente a las conductas clasificadas por la institución en circulares y procedimientos, como sospechosas e indicativas, de que están utilizando a la institución para encubrir el origen ilícito de activos.
  - Hacer juicioso seguimiento de aquellos Asociados y ahorradores u operaciones que solicite el Oficial de cumplimiento.
  - Administrativamente efectuar un adecuado monitoreo de la evolución del riesgo de SARLAFT de la Cooperativa y el de las diferentes jurisdicciones, segmentos de cliente, canales y productos.

### **Políticas Generales**

- Todos los Directivos, administradores y empleados deben asegurar el cumplimiento de mecanismos de control tendientes a evitar que CFA sea utilizada para el lavado e activos y/o la financiación del terrorismo.
- No asesorar, ayudar o aconsejar a personas o entidades involucradas con actividades ilegales o impropias.
- Informar de forma oportuna y clara al Oficial de Cumplimiento, cualquier tipo de transacción o actividad que tienda al ocultamiento o aprovechamiento de la Cooperativa por parte de terceros o de empleados para el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

- Orientar sus actuaciones para un adecuado funcionamiento del Sistema de Administración del Riesgo de lavado de Activos y Financiación del terrorismo “SARLAFT” respecto de cada uno de los productos o servicios que ofrece.
- Cumplir de manera rigurosa lo dispuesto en los manuales de procedimientos establecidos por la Cooperativa y por las normas legales aplicables en la materia respecto de la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo y específicamente sobre la detección y análisis de operaciones inusuales y determinación y reporte de operaciones sospechosas.
- Tomar oportunamente medidas correctivas sobre las debilidades e incumplimientos reportados por el Oficial de Cumplimiento, la Auditoría Interna, la Revisoría Fiscal y la Superintendencia Financiera en materia de SARLAFT.
- Abstenerse de facilitar o de promover prácticas que permitan la evasión fiscal. En caso de que se encuentren hechos que lleven a la presunción sobre esta situación deberá informar al Oficial de Cumplimiento, al Gerente General, Gerente Administrativo y Financiero o al Auditor Interno.
- Abstenerse de ofrecer servicios a personas cuyas transacciones son de dudosa procedencia.
- Ser cuidadosos y dar estricto cumplimiento, en lo que respecta con el deber de reserva sobre la información que se reporta a las autoridades, según lo dispuesto en los artículos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

#### **Artículo.19 Políticas relacionadas con proceso de compras.**

Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, que pertenezcan al Comité de Compras de la Cooperativa o aquellos que tengan atribuciones de compra o administren presupuestos, deberán atender las siguientes políticas:

- Los procesos de compras y contratación deben realizarse respetando estrictamente los lineamientos señalados en el Manual de Compras de la Cooperativa.
- Declararse impedido frente a la toma de decisiones en las que directa o indirectamente se vea beneficiado a título personal, familiar o de un grupo político, social o económico del cual haga parte activa.
- Buscar siempre el beneficio de CFA en los procesos de compra en los cuales participe.

- No ejercer presiones sobre los proveedores o clientes, cualquiera que sea su naturaleza, en el desarrollo de las operaciones de compra y venta de bienes y servicios, con miras a obtener beneficios personales.
- No recibir gratificaciones personales, regalos, atenciones o cualquier otra forma de remuneración o beneficio para sí mismo o para la entidad que pongan en duda la probidad de la Cooperativa, sin previa autorización o comunicación a su jefe inmediato.
- Los beneficios buscados por los empleados en los procesos de compra deben ser encausados al beneficio institucional y si por algún motivo se llegaren a recibir gratificaciones o regalos personales deben ser informados al Jefe inmediato o a la Subgerencia Administrativa y financiera.
- No adquirir compromisos a nombre de la Cooperativa sin la debida autorización previa y competente.
- Guardar confidencialidad respecto a la información de proveedores y terceros con los cuales se celebren contratos de compra, venta o prestación de servicios.
- Cumplir cabalmente con los procedimientos de control establecidos en los procesos y el Manual de Compras de la Cooperativa.
- No realizar actividades que no estén sujetas a la estricta observancia de la ley y a las regulaciones, políticas y controles internos de la entidad.
- Los negocios con familiares, clientes, proveedores, asesores externos y demás terceros, ligados directamente e indirectamente con los directivos, administradores o empleados, preferiblemente no deben realizarse, en caso de ser necesario se manejará con criterio legal y de buena fe y nunca serán motivados por intereses particulares que puedan menoscabar el prestigio, la imagen, la seguridad, la rentabilidad de la entidad o el buen desempeño operativo y financiero de la Cooperativa, de sus asociados, ahorradores o empleados. En tal sentido, el directivo, administrador o empleado directamente relacionado en el conflicto de interés, se debe declarar impedido en la toma de las decisiones que directa e indirectamente estén relacionadas con dicho contrato y evitar influir en la decisión de las personas encargadas de tomarla la contratación y demás decisiones que dicha relación contractual suscite.

## CAPÍTULO 3: CONFLICTO DE INTERÉS

### Artículo.20 Definición

Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses incompatibles, ninguna de las cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales y contractuales.

Con base en lo anterior y de acuerdo el principio básico de la objetividad, los Directivos, Administradores y empleados deben evitar toda situación donde sus intereses personales, familiares o de grupo económico afecten directa o indirectamente a la Cooperativa. Para ello deben contemplar el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

### Artículo.21 Situaciones Generadoras de Conflicto de Interés de carácter legal

#### DESDE LO LEGAL (EOSF)

De acuerdo al decreto 663 de abril 2 de 1993, por el cual se expide es “Estatuto Orgánico del Sistema Financiero” se reglamentan las siguientes situaciones de conflicto de Interés:

**EOSF Art. 98** numeral 6 del capítulo XIV parte III del EOSF, Dentro del giro del negocio las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera, los directores, representantes legales y revisores fiscales y en general todo funcionario con acceso a información privilegiada tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflictos de interés.

**EOSF Art. 75.** Incompatibilidad de cargos en establecimientos de crédito y entidades que presten los mismos servicios. Los miembros de las juntas directivas y los gerentes de los establecimientos bancarios no podrán pertenecer a juntas directivas de otros institutos de crédito, ni a las bolsas de valores, con excepción de la junta del Banco de la República.

**Parágrafo 1.** De acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la ley 155 de 1959, modificado por el art. 123 de la ley 510 de 1999, extiéndase la incompatibilidad prevista en el inciso anterior para los miembros de la juntas directivas y los gerentes de los establecimientos de crédito y bolsas de valores a los presidentes, gerentes, directores, representantes legales, administradores y miembros de juntas directivas de empresas, cuyo objeto sea la prestación de los mismos servicios siempre y cuando, tales empresas, individual o conjuntamente consideradas, tengan activos por valor de VEINTE MILLONES DE PESOS (\$20'000.000.00) o más.

**Parágrafo 2.** Los directivos y gerentes de los establecimientos bancarios y compañías de seguros que participen en el capital de corporaciones financieras, dentro de los límites establecidos en el presente estatuto, podrán hacer parte de las directivas de tales corporaciones.

## **DESDE LO ADMINISTRATIVO**

Se considera conflicto de interés, la situación en virtud de la cual cualquier *Empleado, Directivos o Administrador* de CFA en razón de sus funciones se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales, estatutarias o contractuales.

También se considera que hay conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia y la de un asociado o cliente o la utilidad de una operación y la transparencia del mercado.

## **Artículo.22 Criterios y Procedimientos Para Prevenir y Resolver Conflictos de Interés**

### **CRITERIOS**

En CFA, los miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Comités, Subcomités, administradores y empleados, deberán mantener como parte de sus principios de comportamiento, los siguientes criterios generales para prevenir el conflicto de interés:

1. Abstenerse de intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o actos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de la Cooperativa.
2. Abstenerse de dar afirmaciones o negaciones maliciosas, emitir conceptos o citas inexactas, que permitan o puedan desviar el recto criterio de decisión de los encargados de definir el asunto.
3. Los actos ejecutados en desarrollo de atribuciones que se les ha otorgado como una expresión de confianza, deben realizarse dentro de los límites asignados al cumplimiento, en todos los casos, de las normas y reglamentos vigentes. Así mismo deben orientarse con un sano criterio que tienda a beneficiar los intereses de la Cooperativa del asociado, los ahorradores y los empleados.

4. Proceder en forma veraz, digna, leal y de buena fe, sin intervenir en actos simulados o en cualquier otra acción que tienda a ocultar, distorsionar o manipular la información de la Cooperativa o la realidad de los asociados y clientes, en perjuicio de la entidad, de los intereses de terceras personas o del Estado.
5. Se abstendrán de utilizar en beneficio de otros, las ventajas, créditos u operaciones que la Cooperativa otorga de manera exclusiva a los asociados y/o terceros.
6. Inhibirse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tasas, fundados en razones de amistad o parentesco, sin la previa autorización de un ente superior y poniendo en conocimiento del mismo dicha situación.
7. Los Directivos, administradores y empleados pueden desarrollar actividades políticas, siempre y cuando, en tales actividades no utilice tiempo, facilidades o recursos de la Cooperativa o utilice el nombre de la cooperativa para el beneficio de su campaña. El empleado que tenga intenciones de desarrollar alguna actividad política tal como aspirar a ocupar algún cargo en el concejo municipal, congreso u otra actividad similar, deberá discutir de antemano dichos planes con la Gerencia General de la Cooperativa, según el cargo que ocupe.
8. Ninguna operación o negocio podrá autorizarse o negarse con base en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quienes tiene en sus manos la capacidad de decidir.
9. Obstaculizar el debido proceso, omitir controles, ocultar información o adulterar información, con el fin de obtener un beneficio propio o para terceros con detrimento de los intereses de la cooperativa o de sus asociados.
10. Los empleados se abstendrán de actividades comerciales de CFA para promocionar bienes o servicios en beneficio personal o de terceros, sin antes contar con la debida autorización de la Gerencia General.
11. Los empleados de CFA se abstendrán de servir de codeudores sobre obligaciones de crédito en la Cooperativa y evitarán figurar como autorizados en cuenta o apoderados para el manejo de productos y servicios financieros ofrecidos por CFA a personas diferentes de sus familiares dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil. Cuando un empleado figure como autorizado en cuenta apoderado de un familiar, tanto el empleado como la dirección de la oficina radicadora de los productos, deberá informar de tal situación al área de talento humano, quien radicará dicha notificación en la hoja de vida del empleado.

12. Abstenerse de proporcionar a terceros, sin previa autorización de la Gerencia General o el dueño de proceso correspondiente, información clasificada como privilegiada en el presente código o en los manuales y reglamentos de la cooperativa.
13. Los Directivos, administradores o empleados que tengan en su poder la toma decisiones o que en la ejecución de los procesos en los que participa, deba realizar un trámite relacionado con un familiar dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, o con personas con las cuales tenga algún tipo de vínculo comercial o legal, deberá declararse impedido y comunicar de tal hecho a su Jefe inmediato u órgano superior.
14. Abstenerse de contratar directa o indirectamente servicios, ni adquirir activos fijos pertenecientes a los miembros del Consejo de Administración, los miembros de la Junta de Vigilancia, los miembros de la Revisoría Fiscal, los Representantes Legales, los empleados o quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil. Igual restricción aplica para las personas jurídicas, en las cuales dichas personas sean socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social u ostenten cargos directivos o administrativos.

Cuando por motivo de fuerza mayor o eficiencia en las operaciones, una compra o la contratación de un servicio sea realizada con una persona relacionada con vínculos de familiares, comerciales o de amistad de algún Directivo, administrador o empleado, en dicha negociación no podrá tener parte o injerencia el empleado o directivo relacionado y quienes participen en dicha decisión deben asegurar que las condiciones de precio, calidad y oportunidad en la provisión del producto o la prestación del servicio contratado, sean las requeridas sin que se hayan otorgado condiciones de favorabilidad en el proceso de selección como proveedor. Igualmente dicha decisión debe ser informada a la instancia superior quien(es) dependiendo de las condiciones de aprobación de dicha negociación podrá(n) solicitar evaluación por parte de los organismos del control.

15. Bajo ninguna circunstancia se usarán los símbolos de la Cooperativa, de la competencia o de cualquier otra entidad para actos o hechos irrespetuosos, burlescos o indignos.
16. Independientemente de que una actuación no esté reglamentada o prohibida de forma escrita, el sano criterio, la experiencia, el conocimiento y la buena fe, son elementos que deben sustentar todo acto o determinación de los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa hacia los asociados y clientes externos e internos.

17. Evitar demostrar injustificadamente la realización de las gestiones propias del cargo o de las que le han sido encomendadas por sus superiores, en detrimento de la Cooperativa o de los asociados, ahorradores o empleados.
18. Abstenerse de dar tratamiento desigual a asociados, ahorradores o empleados por motivos políticos, religiosos, de sexo, raza, nacionalidad, situación económica, social, técnica, científica, de jerarquía o por provecho propio.
19. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales de los clientes o de proveedores, que puedan dar lugar a consideraciones especiales recíprocas, cuando como consecuencia de ello pueda afectar la toma de decisiones presentes o futuras en beneficio del cliente o proveedor. En caso de presentarse una situación como ésta donde no sea factible rechazar el obsequio o considere que el mismo está desprovisto de todo tipo de presión comercial, deberá someterlo a conocimiento de su jefe inmediato o la administración.
20. Abstenerse de utilizar y/o usar el nombre, servicios, etc. de los clientes externos de la Cooperativa para negocios propios.
21. Abstenerse de ofrecer productos y servicios afines a los ofrecidos por la Cooperativa a sus asociados y/o clientes.
22. Abstenerse de usar o solicitar los recursos de la Cooperativa (humanos, físicos o financieros) para beneficios propios o de terceros, sin previa autorización de su jefe inmediato.
23. Comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro empleado o tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de la Cooperativa.
24. Las Estrategias en las que se soporte la construcción y el desarrollo de los Planes comerciales, tecnológicos, administrativos y financieros que involucren convenios o alianzas con terceros, deben estar cimentados en principios de ganancia para CFA, sin que ello implique el aprovechamiento en detrimento de los proveedores o los Asociados.
25. A excepción del dueño de proceso encargado, los directivos, administradores y empleados podrán participar en los procesos de enajenación de bienes muebles e inmuebles que la Cooperativa determine como activos en venta y podrán participar de las comisiones ofrecidas sobre los mismos, siempre y cuando dicha participación haya sido previamente aprobada por la Gerencia General o el Consejo de Administración para el caso de Directivos y las condiciones de venta del activo se ajusten a los de la oferta establecida para el resto del público.



Con base en los anteriores criterios, cuando un directivo administrador o empleado de CFA en el desarrollo de sus funciones determine que existen eventos que podrían ponerlo en una situación de conflicto de interés con terceros, con la Cooperativa o con familiares, deberá declararse impedido e informar tal hecho a su Jefe inmediato u órgano competente, solicitando que dicha actividad sea reasignada. Igualmente, todos los empleados de CFA que tengan cargos de manejo de personal, están en la obligación de reasignar las actividades cuando en ellas el empleado se vea involucrado en conflicto de interés.

Todas aquellas situaciones que en el desarrollo de las actividades diarias por omisión o con dolo, generen una situación de conflicto de interés en la cual se ponga en riesgo la imagen y credibilidad de la Cooperativa, serán analizadas y sancionadas según la ley, la reglamentación y políticas de CFA.

### **Procedimientos para resolver conflictos de interés**

Cuando se presenten situaciones de conflicto el procedimiento a seguir es el siguiente:

1. La persona que identifica en conflicto de interés debe someter a consideración del órgano competente la situación de conflicto y la persona involucrada según las siguientes situaciones:
  - a) Si es un empleado de la Cooperativa, se informa a la Gerencia General
  - b) Si la situación es relacionada con la Gerencia General, se informará al Comité de Auditoría.
  - c) Si la situación de conflicto es de un Consejero, miembro del Comité de Auditoría, la Revisoría Fiscal, se someterá a conocimiento de la Junta de Vigilancia
  - d) Si corresponde a un miembro de la Junta de Vigilancia se pondrá en conocimiento de la Revisoría Fiscal.
2. Una vez puesto en conocimiento del órgano competente la situación de conflicto, dicho ente debe realizar las verificaciones que sean necesarias para comprobar dicha situación y de ser necesario solicitar por escrito a las personas involucradas las explicaciones correspondientes para determinar si hay o no conflicto de interés.
3. Una vez evaluada las pruebas y allegadas las explicaciones escritas y verbales de las personas involucradas en el conflicto, el órgano competente debe emitir concepto escrito de la situación y tomar una decisión sobre cómo proceder, tomando decisiones, que en toda ocasión, apunten a determinar si hay o no conflicto de interés y a dirimirlo si se llega a concluir que lo hay. Si la acción

que origina el conflicto de interés ya se ejecutó, se deben determinar las acciones a seguir para evitar que dicha situación se presente a futuro y establecer si hubo beneficio directo o indirecto sobre dicha acción, para determinar si la acción amerita o no, iniciar acciones disciplinarias con el empleado o asociado involucrado en la misma.

4. Una vez culminada la decisión, se procede a notificar al empleado o asociado evaluado la decisión del órgano competente y se archiva la documentación en una carpeta de consecutivo de investigaciones que para tal efecto debe reposar en la Gerencia General y como anexo a las actas del Comité de Auditoría y Junta de Vigilancia correspondientes y como anexo al informe de gestión presentado la Revisoría Fiscal Asamblea general, cuando se haya determinado una acción de conflicto que haya fallado en contra de uno de los miembros de la Junta de Vigilancia.

En todo caso, el objetivo del proceso para resolver conflictos de interés debe ser determinar si existe dicha situación para dirimirla y evitar así que la misma pueda derivar en situaciones que eviten el beneficio personal de las personas involucradas en afecten los interés de la cooperativa o de terceros.

### **Conflicto de interés con vinculados económicos**

La cooperativa de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.2.28 del capítulo IX de la Circular Básica Contable y Financiera, considerará como vinculados económicos a:

1. Los asociados que posean el 5% o más del capital social de la entidad.
2. Los representantes legales, y
3. los miembros del consejo de administración y órganos de control como Junta de Vigilancia y Comité de Auditoría.

Con base en lo anterior se establecerán los siguientes aspectos como criterios aplicables para evitar conflictos de interés con dichos vinculados:

1. Los asociados que hayan sido elegidos para integrar el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría o la Junta de Vigilancia, no podrán entrar a hacer parte de la planta de personal de empleados de la Cooperativa, durante el período para el cual fueron elegidos, aunque hayan perdido dicha calidad.
2. El otorgamiento de créditos a los Miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Administradores de la entidad se hará dentro de los límites legales establecidos, de tal manera que no llegue a poner en peligro la solvencia o liquidez de la institución.

3. Los miembros del Consejo de Administración, los miembros de la Junta de Vigilancia y los Delegados, no podrán votar cuando se trate de asuntos que afectan directa o indirectamente sus intereses personales o a su responsabilidad en el ejercicio del cargo.
4. Los miembros del Consejo de Administración no podrán celebrar, de manera directa o indirecta, contratos de prestación de servicios o de asesoría con la Cooperativa.
5. El Revisor Fiscal no podrá ser asociado de la Cooperativa, ni podrá desempeñarse en la misma en cualquier otro cargo durante su período.
6. Los miembros del Consejo de Administración, Comité de Auditoría, Junta de Vigilancia, el Revisor Fiscal, el [Defensor del Consumidor financiero](#), el Gerente General y los empleados de CFA, no podrán tener parentesco entre sí, dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil o por matrimonio, ni ser compañeros permanentes.
7. Las operaciones de crédito o contratos que realice CFA directa o indirectamente con sus asociados titulares del cinco por ciento (5%) o más del aporte social, o con miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, Representantes Legales o con personas jurídicas de las cuales los anteriores sean administradores, miembros de Junta Directiva o Consejo de Administración o sean miembros de organismos de control, así como los que celebre con sus cónyuges o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, de afinidad o único civil; requerirán para su aprobación la unanimidad de los miembros del Consejo de Administración asistentes a la reunión; aprobación que deberá quedar expresa en el Acta de dicha reunión dejando constancia, para el caso de operaciones de crédito, sobre el deber verificar el cumplimiento de las normas sobre límites de otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento o de concentración de riesgos vigentes, a la fecha de aprobación de la operación. En estas operaciones no podrán establecerse condiciones diferentes a las que generalmente se aplican para la generalidad de los asociados, salvo las que se celebren con los administradores para atender sus necesidades de salud, educación, vivienda y transporte, de acuerdo con los reglamentos que para el efecto previamente determine el Consejo de Administración de manera general.
8. Declararse impedido en decisiones y actuaciones propias de su cargo en las cuales se pueda obtener de forma directa o indirecta un beneficio económico, material o moral para sí, para su grupo familiar o para un grupo económico, social o gremial del cual haga parte. Tomando como grupo familiar las personas relacionadas hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de

afinidad y único civil.

Los miembros del Consejo de Administración que aprueben operaciones en condiciones contrarias a las disposiciones legales o estatutarias sobre esta materia, serán responsables personal y administrativamente de dichas operaciones.

La Auditoría Interna será el organismo responsable de evaluar el cumplimiento de las operaciones con vinculados, revisión que se debe realizar con una periodicidad máxima anual y presentar un informe al Consejo de Administración, por intermedio del Comité de Auditoría, en el cual se revelen los resultados encontrados.

#### **CAPITULO 4. REGIMEN SANCIONATORIO**

No obstante las sanciones administrativas y de tipo penal y civil contempladas en el EOSF y el código de procedimiento penal, CFA ha dispuesto sanciones administrativas la siguiente reglamentación interna:

1. Capítulos XVII y XVIII del Reglamento Interno de Trabajo.
2. Capítulo III del Estatuto de la Cooperativa
3. Capítulo IV del Manual SARLAFT
4. Numeral 7 del Manual de Definiciones y normas de gestión del servicio.

Independientemente de las sanciones contempladas en dichos manuales y reglamentos, los siguientes incumplimientos al presente código se considerarán falta grave:

1. El desacato a políticas relacionadas con los valores que se identifiquen con el propósito de afectar los intereses o el buen nombre de la Cooperativa, sus empleados, asociados o ahorradores.
2. Los incumplimientos a políticas relacionadas con la sujeción que se debe tener a las normas legales, cuando estas afecten el patrimonio o la imagen de la Cooperativa
3. Las políticas relacionadas con la revelación de información privilegiada sin la debida autorización de la Gerencia General.
4. El incumplimiento a políticas relacionadas con la transparencia en la revelación de la información financiera y contable.

5. Las relacionadas a incumplimiento de políticas relacionadas con el SARLAFT.
6. El incumplimiento de políticas que afecten la gobernabilidad de la Cooperativa.
7. Cuando represente 3 o más faltas relacionadas con el cumplimiento de políticas no contempladas como faltas graves en un periodo inferior a 1 año.

### **PROCEDIMIENTO PARA IMPONER SANCIONES POR FALTAS GRAVES**

Si una vez verificada la ocurrencia de una falta y ésta constituye una falta grave de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, en el contrato de trabajo, en cualquier otro documento suscrito por las partes, o en el presente Código, se procederá a la terminación del contrato de trabajo con justa causa, respetando el procedimiento indicado el **artículo 71 del Reglamento Interno de Trabajo**, para el caso de empleados o en el **artículo 24 del Estatuto** para el caso de miembros de órganos directivos y de control .

Si se llegare a identificar la mala fe en las actuaciones del empleado o asociado, aún desde la primera vez, esta falta se considerará como grave y dará lugar a la terminación del contrato de trabajo, en virtud de lo establecido en el artículo séptimo del **decreto 2351 de 1965** o a la destitución del cargo Directivo para el caso de asociados delegados nombrados en tales cargos.

Será justa causa de terminación unilateral del contrato de trabajo, incurrir en cualquiera de las conductas y hechos descritos en el **artículo 69 del Reglamento Interno de Trabajo o en el Estatuto**. La terminación del contrato de trabajo operará sin perjuicio de las acciones penales que CFA pueda iniciar con motivo de la causal respectiva, cuando ésta presuntamente configure un hecho punible o una contravención tipificada en el código penal o por el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero”.

## **TÍTULO III POLITICAS DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERES DE LA COOPERATIVA**

### **CAPÍTULO 1: CON RESPECTO A LOS ASOCIADOS Y AHORRADORES**

La Cooperativa además de respetar las disposiciones relacionadas con el capítulo XIV “Reglas relativas a la protección del Consumidor” de la parte 3 del EOSF,

adopta las siguientes disposiciones a fin de dar una mayor transparencia en las relaciones con sus Asociados y Ahorradores:

### **Artículo.23 Reglamentos y condiciones de los productos y servicios**

Con el objeto que los clientes y usuarios conozcan la información relacionada con las condiciones de acceso (requisitos) a los productos y servicios de la Cooperativa, sus costos, plazos, y demás características inherentes a éstos, la CFA mantendrá permanentemente publicados en su página web los reglamentos de los productos y servicios y demás condiciones.

### **Artículo.24 Gestión de Quejas y Sugerencias**

La gestión de quejas y reclamos en CFA se regirá por las siguientes disposiciones:

- Las quejas, reclamos y solicitudes de información derivadas de los productos o Servicios, nuevos o existentes, deben ajustarse al Procedimiento de Gestión de Quejas, Reclamos, Solicitudes de información, retiros y traslados de asociados y sugerencias (QRS) establecidos. En el caso de productos y servicios nuevos, en su momento se debe definir las políticas particulares que se necesiten para su gestión.
- Las quejas, reclamos y solicitudes de información, cuyo trámite pueda ser efectuado por el funcionario que las recibe, deben ser solucionados de manera inmediata, es decir, en el primer contacto. Esto aplica para la Dirección general y oficinas de CFA.
- El historial de la queja, reclamo o solicitud de información, efectuada por el cliente, no podrá ser entregado al cliente o a entidades externas, dado que incluye información que sólo concierne a la Cooperativa y hace parte de la reserva bancaria.
- La solución y respuestas de las quejas, reclamos y solicitudes de información deben efectuarse bajo las políticas y acuerdos de servicio previamente establecidos para cada tipo de reclamo o cliente.
- Las respuestas a las quejas, reclamos y solicitudes de información de los clientes, deben corresponder con los modelos aprobados por el área de comunicaciones y deben quedar anexadas en la Intranet o en el CAD para su consulta.

- La respuesta de las quejas, reclamos y solicitudes de información correspondiente a personas jurídicas, deberán ser gestionados centralizadamente y por escrito.
- Los tiempos de respuesta establecidos para la gestión de las quejas, reclamos y solicitudes de información, deben estar ajustados a las necesidades del cliente y de los entes legales y ser definidos por el área de Gestión de Servicio de CFA.
- El tiempo establecido para la solución de quejas, reclamos, solicitudes de información, sugerencias, es de 3 días hábiles si no se requieren soportes físicos, de 6 días hábiles si se requiere información física, y de 8 días hábiles si se requiere de investigación especial, si se pasa de este tiempo se le debe informar al cliente el estado de su requerimiento.
- Las quejas, reclamos y solicitudes de información podrán ser recibidas a través de los siguientes canales: Red de Sucursales CFA, Correo electrónico, páginas Web ([www.cfa.com.co](http://www.cfa.com.co)), call center (Línea JOCEFA, Línea Gratuita 01 8000), Junta de Vigilancia y [Defensor del Consumidor Financiero](#).
- Toda queja, reclamo o solicitud de información recibida por escrito, deberán ser registrados en el SGR y remitidos inmediatamente al área de Gestión de Servicio para su respectivo trámite.
- Toda queja, reclamo o solicitud de información recibida telefónicamente deberá ser radicada por el empleado del área o de la oficina que la recibe, con excepción de los cajeros.
- Los buzones de sugerencias ubicados en las oficinas solo podrán ser inspeccionados por el encargado de la junta de vigilancia elaborando la respectiva acta y remitiendo copia al área de gestión de servicio.
- Se debe informar, en el momento de contacto al cliente que puede radicar su solicitud directamente a través de la línea JOCEFA o el teléfono azul, indicándole la forma de hacerlo, para que en una futura oportunidad él efectúe el trámite por sí mismo.
- Toda queja, reclamo o solicitud de información recibida a través de las Oficinas y que no pueda ser resuelta en primer contacto, deberá ser radicada a través del Aplicativo de Servicio al Cliente por el funcionario que la recibe, con excepción de los cajeros, con el fin de garantizar el seguimiento al proceso de

solución y la generación de estadísticas para el mejoramiento de los productos y procesos de la Cooperativa.

- Antes de radicar un requerimiento de servicio en el SGR deberá verificarse que éste no haya sido radicado previamente.
- Las oficinas que radiquen quejas, reclamos o solicitudes de información que requieran para su gestión la entrega de documentación por parte del cliente, serán las responsables de hacer seguimiento a la consecución de la misma, y de garantizar su oportuno envío al área de Gestión de Servicio.
- Cuando se requiera documentos por parte del cliente para gestionar la solución de una queja, reclamo o solicitud de información radicada telefónicamente, el área de Gestión de Servicio, realizará seguimiento telefónico al cliente. Si después de tres llamadas efectivas registradas, éste no envía la documentación solicitada, el reclamo deberá cerrarse, dándose por finalizada la gestión por parte de la Cooperativa.

## **CAPÍTULO 2: DE LOS PROVEEDORES**

### **Artículo.25 Factores de Evaluación para Proveedores**

La Cooperativa Financiera de Antioquia denomina la evaluación para proveedores con base en los factores indicados en el numeral 2 del “Manual de definiciones y normas de compras y proveedores”.

### **Artículo.26 Selección y Evaluación de Proveedores**

Para la selección de proveedores los miembros del Comité de compras y los responsables de presupuesto deben contemplar las disposiciones contempladas en el numeral 4.2. del “Manual de definiciones y normas de compras y proveedores”.

## **CAPÍTULO 3: DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA**

### **Artículo.27 Importancia del Capital Humano**

Dentro del esquema de prestación de servicios de la CFA a sus asociados, ahorradores, usuarios y a la comunidad en general, el principal recurso lo constituye su capital humano, por tanto, la entidad propenderá por mantener un adecuado clima organizacional y la maximización del bienestar de sus trabajadores en todos sus niveles.



**Artículo.28 Proceso de Selección**

El proceso de selección de la Cooperativa se realizará conforme a lo estipulado en el numeral 2.4.2 “Definición del proceso de selección” y 3.2. “Políticas del Proceso de selección” del Manual de Definiciones y Normas de Talento Humano de la Cooperativa, respetando además de los lineamientos allí contenidos, los siguientes preceptos:

1. No se realizará discriminación alguna en procesos de selección sobre diferencias de género, raza y creencias religiosas, morales o sociales que represente una coacción al derecho al trabajo.
2. Ningún miembro del cuerpo directivo, de administración o empleado de la Cooperativa, podrá hacer uso del poder propio de su cargo o participar en decisiones relacionadas con procesos de vinculación o despido de empleados, cuando estos le originen un beneficio directo o indirecto personal.
3. Las personas que participan en procesos de selección deben actuar bajo principios de ética, propendiendo por que las decisiones tomadas estén desprovistas de elementos subjetivos.

**Artículo.29 Relaciones Laborales**

Una vez vinculado un trabajador a la CFA, la entidad dará estricto cumplimiento a las normas jurídicas que regulan la relación laboral.

**Artículo.30 Compensación**

El esquema de compensación de los trabajadores de la CFA se establece de conformidad con la productividad marginal de cada cargo, bajo un modelo de premios y castigos que tiene en cuenta las funciones desarrolladas, las responsabilidades del cargo, la competitividad interna y externa y la creación de valor.

**CAPÍTULO 4: POLÍTICAS SOBRE ADMINISTRACIÓN, MANEJO Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN**

Los Directivos, administradores y empleados deberán cumplir a cabalidad con las siguientes disposiciones y normas:

- Artículo 15 de la Constitución Nacional, en lo relacionado con el derecho a la intimidad personal y familiar.
- La ley 1266 del 2008 relacionada con el Habeas Data.
- Lo estipulado en el numeral 4.1 del Capítulo Noveno, Título Primero de la Circular Básica Jurídica, en lo referente a Reserva Bancaria.

- Capítulo XIII parte 3 del EOSF, referente al régimen de la información financiera y comercial.
- Adicionado Ley 100 de 1993, Artículos 58 y 106 y Decreto 656 de 1994, Artículos 33 y 34, referente a la publicidad de entidades financieras

### **Artículo.31 Clasificación de la información**

La CFA propende porque las decisiones de los grupos de interés en torno a la Cooperativa, sean suficiente y oportunamente informadas, generando además un mecanismo abierto de control en la gestión de la entidad.

Con base en lo anterior, revelará la información relevante en los términos expuestos en el presente Código, haciendo reserva de aquella información cuya revelación genere riesgo para la entidad por constituir secretos industriales o comerciales o por haber sido catalogada como confidencial o afecte derechos de terceros.

Con base en lo anterior la información de la Cooperativa tendrá la siguiente clasificación:

1. **Información pública:** Corresponde a toda aquella información que es de interés de los asociados, ahorradores y clientes potenciales, así como de terceros que requieran de su conocimiento. Dentro de esta información se encuentran la información comercial sobre productos, servicios y beneficios, así como la información de estados financieros de la Cooperativa.
2. **Información de tipo administrativo:** Corresponde a toda aquella información de carácter interno de CFA que surge como consecuencia de los procesos comerciales, operativos y administrativos, que solo le compete a los empleados, directivos de la Cooperativa y organismos de control.
3. **Información Confidencial:** Se catalogará como tal, toda aquella información de tipo comercial, operacional y administrativa que cumpla con una de las siguientes condiciones:
  - a) Que esté catalogada como tal mediante normas legales. Tal es el caso de:
    - La información básica y de productos y servicios de los asociados y ahorradores.
    - El reporte de información de clientes a al UIAF como operación sospechosa.
    - Reporte de información a centrales de riesgo.
  - b) Que represente una ventaja competitiva frente al desarrollo del objeto social de la Cooperativa. Dentro de esta información se tomará la siguiente:

- La planeación estratégica de la Cooperativa
  - Las estrategias de servicio
  - El plan comercial y de servicio y los presupuestos asociados al mismo.
  - Información sobre proyectos ligados a objetivos estratégicos que estén orientados a generar una ventaja competitiva.
  - Información relacionada con estudios de mercados que estén orientados a la apertura de nuevas oficinas.
  - Las estrategias de diseño de campañas sobre productos y servicios.
- c)** Que sea catalogada como información financiera que pueda ser utilizada en contra de los intereses institucionales o afectar a título personal a algún empleado. Dentro esta información se considera:
- Información sobre el valor del efectivo en custodia en agencias y sucursales
  - Información relacionada con resultados financieros negativos no publicados.
  - Registros de condiciones de manejo, así como claves y usuarios de acceso a portales bancarios.
  - Atribuciones de aprobación de trámites internos y externos.
  - Estructura de pesos y variables del Scoring de aprobación de créditos.
- d)** Información específica sobre eventos administrativos, operativos o comerciales que de ser divulgada pueda afectar el buen nombre de la institución. Tal es el caso de información sobre eventos como:
- Información interna que revelada a terceros pueda causar un pánico financiero.
  - Revelación a clientes de información relacionada con de fraudes internos o externos, que pueda originar retiro de recursos.
  - Información financiera con resultados negativos, que pueda ser mal interpretada por el público o medios de comunicación.
- e)** Información de carácter administrativo que requiera de reserva hasta que culmine el trámite correspondiente, tal es el caso de:
- Información relacionada con cotizaciones incursas dentro de un proceso de licitación o de compra con sobre cerrado.
  - Información administrativa sobre procesos disciplinarios no notificados en firme al empleado involucrado.
  - Pruebas técnicas o sicotécnicas aplicadas en procesos de selección
  - Información relacionada con investigaciones de tipo interno sobre eventos de fraude que no deban ser notificadas a los empleados, clientes o terceros involucrados.
  - Las programaciones de fecha, horario y valor de envío y recibo de provisiones de efectivo de bancos y transportadora.
  - Información relacionada con los inscritos para trámite de elección de delegados o consejeros o información no publicada de resultados sobre elección de los mismos.

- Información relacionada con propuesta de sobre sellado para la elección de proveedores.

### **Artículo.32 Políticas generales sobre la administración y revelación de información:**

Las entidades financieras tienen un estricto deber de confidencialidad acerca de los asuntos de sus asociados y vinculados y no pueden revelar detalles a ningún tercero, excepto en los casos exigidos o definidos por la Constitución Nacional y la Ley.

Se guardará y protegerá la Reserva Bancaria, por tal motivo los empleados de la Cooperativa:

1. No revelarán hechos, datos o circunstancias de los que se tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el interesado, salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de los reglamentos internos o externos o cuando lo solicite una autoridad competente.
2. Serán prudentes en el uso de la información que se obtenga en el desarrollo de sus funciones. No utilizarán información confidencial personal ni en ninguna forma, que pueda ser perjudicial para la Cooperativa.
3. Cualquier revelación de información a terceros deberá estar sujeta a requerimiento de organismos estatales o bajo autorización del Gerente General, previa evaluación de los riesgos asumidos.
4. Guardar confidencialidad respecto a la información de clientes, proveedores, asociados y autoridades competentes, así como de la Cooperativa y las medidas de seguridad establecidas.
5. La Cooperativa tendrá derecho a acceder a la información contenida en los medios de formación dispuestos a los empleados, sin que contravenga el derecho a la intimidad personal y familiar consagrada en el artículo 15 de la Constitución Nacional.
6. Propender por una adecuada custodia de la información y documentación manejada en desempeño de las funciones de su cargo.
7. Informar oportunamente cualquier error o irregularidad del que tenga conocimiento y que pueda afectar los intereses de la Cooperativa o de terceros.

**Artículo.33 Reportes periódicos al ente supervisor**

En cumplimiento de las disposiciones legales, la CFA efectúa todos los reportes de información exigidos por la Superintendencia Financiera, en los términos ordenados por el órgano de supervisión. Dicha información es a su vez revelada por la Superintendencia Financiera, a través de los mecanismos que considere idóneos para el efecto.

**Artículo.34 Revelación de estados financieros e informes de gestión**

Una vez sean aprobados por la Asamblea General, estarán disponibles en la página web de la CFA y a disposición de quien los solicite, los estados financieros de fin de ejercicio, sus correspondientes notas, el dictamen del Revisor Fiscal y los informes de gestión de la administración.

**Artículo.35 Manejo de la Información**

Tanto los directivos, administradores y empleados de CFA, deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por los *asociados, usuarios y clientes* y aquella propia de la institución de carácter reservado.

**Artículo.36 Obtención de la Información**

CFA requiere de la mayor cantidad posible de información de cada uno de sus *asociados, usuarios y clientes*.

La Cooperativa tiene la responsabilidad de dar un adecuado manejo a la información que de manera exclusiva y directa es suministrada por cada uno de sus *asociados, usuarios y clientes*. El acceso a esta información es limitado y su conocimiento y utilización es de carácter privado y confidencial. El acceso a esta información debe ser exclusivo de las personas involucradas en la operación, evitando que personas ajenas a los procedimientos tengan acceso a ella.

En cumplimiento del presente Código se entiende que el acceso a la información por parte de empleados de CFA, es para el desempeño normal de sus funciones.

Igualmente se suministrará información a las autoridades legales competentes que así lo soliciten.

**Artículo.37 Políticas relacionadas con divulgación de información.**

Las actuaciones de los directivos, administradores y empleados en lo relacionado a administración y divulgación de la información estarán enmarcadas además del cumplimiento de lo estipulado en el artículo 105 del EOSF referente a Reserva Bancaria, a la Ley 1266 de 2008 relacionada con el Habeas Data y de lo

estipulado en el artículo 15 de la Constitución Nacional dentro del cumplimiento de los siguientes aspectos:

1. La Cooperativa opera bajo la reserva bancaria, por lo tanto en las operaciones de la empresa, solo los empleados tendrán acceso a información confidencial relacionada con los negocios de Entidad.
2. La información de los clientes no deberá ser utilizada por ningún funcionario o empleado de la entidad para su beneficio directo o indirecto. Igualmente, esta información no debe ser divulgada a terceros, salvo que medie solicitud escrita de organismos del estado como son la UIAF, la Superintendencia Financiera, la DIAN o un Juzgado.
3. Toda persona a quien se le asigne el manejo de claves o códigos de acceso a los sistemas, debe mantenerlas en estricta reserva y bajo su entera responsabilidad. Cualquier anomalía que se llegare a presentar, por el uso indebido de las mismas, hará acreedor al responsable de las sanciones disciplinarias determinadas por la Administración de la Cooperativa.
4. Mantener la reserva, en sitios de trabajo, en el hogar, los compromisos sociales y demás lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar a la Cooperativa, a sus empleados o a sus clientes.
5. Evitar actos que perjudiquen el trabajo o la reputación de los clientes internos y externos.
6. Informar cualquier hecho que pueda afectar la imagen pública de la Cooperativa y denunciar cualquier situación anómala.
7. Mantener en debida forma los registros y archivos de la institución.
8. Guardarán, protegerán y respetarán la propiedad intelectual y los derechos de autor, respecto a todos los productos, publicaciones y servicios creados, desarrollados o utilizados por la Cooperativa.
9. Proporcionar a terceros cualquier dato o información de naturaleza confidencial referente a la Cooperativa, sin que medie autorización de la administración.

### **Publicidad**

En desarrollo de campañas publicitarias, la CFA da estricto cumplimiento a las normas generales de protección al consumidor y en particular las directrices que sobre el tema ha impartido la Superintendencia Financiera, con el objeto que las decisiones de los clientes y usuarios en torno a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa sean conscientes e informadas.

**Artículo.38 Publicidad**

CFA dentro de sus políticas de publicidad acogerá las instrucciones emanadas en la **LEY No. 140 DEL 23 DE JUNIO DE 1994**, mediante la cual se reglamenta la publicidad exterior visual en el territorio nacional, a la **Ley 100 de 1993, Artículos 58 y 106 y Decreto 656 de 1994, Artículos 33 y 34**, referente a la publicidad de entidades financieras y en apego a las siguientes políticas Internas:

1. El diseño de información publicitaria estará orientada a la promoción de productos servicios y beneficios de la Cooperativa, con estricto respeto al buen nombre de la competencia y a las diferencias de género, raza y creencias religiosas, morales o sociales de los asociados y la comunidad en general.
2. Las gestiones de promoción telefónica a los asociados y la comunidad, se realizarán dentro de los horarios hábiles laborales, con el fin de respetar la intimidad personal y familiar de los clientes y asociados.
3. El envío de información promocional vía Mail, se realizará atendiendo los siguientes parámetros:
  - a) Cada informe promocional debe contener una instrucción clara al cliente o asociado que le indique el proceso a seguir en el evento de que no querer seguir recibiendo este tipo de información.
  - b) La frecuencia de envío no puede ser superior a 2 boletines mensuales.
  - c) El contenido de la publicidad debe ser inferior a una página tamaño carta.

**TITULO IV. POLITICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA****Artículo.39 De la Administración de Riesgos**

La Superintendencia Financiera de Colombia fija las bases y los lineamientos mínimos que deben ser implementados por las entidades sometidas a su supervisión para el desarrollo de los Sistemas de Administración de Riesgos.

CFA diseñará y aplicará un sistema de administración de riesgos, el cual permitirá monitorear, administrar y disminuir las situaciones que pueden afectar la posición financiera de la entidad, para tal efecto, se tendrán en cuenta los siguientes parámetros:

1. Se deben definir objetivos y metas teniendo en cuenta el nivel de aversión al riesgo y las necesidades de la empresa.
2. El sistema debe propender por identificar y medir los diferentes tipos de riesgo que la Cooperativa está afrontando y sus posibles efectos sobre las metas definidas.
3. Deben existir políticas y acciones claras y concretas para afrontar los posibles efectos de los diferentes tipos de riesgo identificados.

Como principio fundamental del sistema, deben existir mecanismos de monitoreo y evaluación constantes, respecto de los procesos y etapas descritas en los literales anteriores.

#### **Artículo.40 Políticas de Riesgo de Crédito – SARC.**

El riesgo de crédito es la contingencia de pérdida patrimonial derivada del incumplimiento de un deudor o contraparte de sus obligaciones. Con base en lo anterior, los directivos, administradores y empleados deben propender por el cumplimiento de las políticas emanadas por el Consejo de Administración en el capítulo uno de la Resolución 059 del 15 de abril del 2004 “Manual SARC” y además por las siguientes políticas en materia de buen gobierno ética y conducta:

1. No otorgar créditos o beneficios a los ahorradores y asociados en forma directa o por interpuesta persona, por fuera de los lineamientos definidos en el Manual de Riesgo de Crédito de la Cooperativa y/o las disposiciones legales que en materia de crédito están señaladas por la superintendencia financiera en el capítulo II de la Circular básica Contable.
2. Abstenerse de colocar operaciones de crédito en personas naturales o jurídicas cuyo riesgo de recuperación de los recursos sea incierto, máxime cuando dichas operaciones comprometan los buenos resultados financieros de la Cooperativa.
3. Monitorear permanentemente los niveles de exposición al riesgo a los cuales se ven sometidos los recursos de colocación concentrada directa o indirectamente en personas naturales o jurídicas, sectores económicos, líneas de crédito o jurisdicciones, de tal forma que se puedan tomar medidas oportunas que minimicen el impacto de un posible deterioro de la cartera colocada en dichos grupos.



4. Establecer políticas de otorgamiento acordes a los parámetros de mercado de tal forma que los asociados dispongan de recursos de crédito exequibles para la satisfacción de sus necesidades.
5. Operar procesos de otorgamiento de crédito y gestión de cobro de la cartera, bajo criterios de buen gobierno, ética y conducta responsables y propendiendo por no afectar los intereses de la cooperativa o de los asociados.
6. Administrar con criterios de ética la información básica y crediticia obtenida de los asociados y codeudores ligados a la cartera de crédito de la Cooperativa
7. Establecer un nivel de provisiones acorde con la normatividad dispuesta por la Superintendencia Financiera o superiores cuando la evaluación de riesgos de la cartera así lo requirieran y no afecte el desempeño financiero de la institución.

#### **Artículo.41 Política de Riesgo de Mercado – SARM-**

Son riesgos de mercado los que se fundan en la posibilidad de incurrir en pérdidas asociadas a la disminución del valor de los portafolios o a caídas del valor de los fondos o patrimonios administrados por la CFA, ocurridos como consecuencia de cambios en el precio de los instrumentos financieros en los cuales se mantienen posiciones dentro o fuera del balance.

Los principales riesgos de mercado son los derivados de variaciones en las tasas de cambio, las tasas de interés, del precio de los valores mobiliarios y los inherentes al riesgo de liquidez. Con base en lo anterior los directivos, administradores y empleados deben propender, además del cumplimiento de las políticas indicadas en el capítulo V del manual SARM de la Cooperativa, por el acatamiento de las siguientes disposiciones:

- Políticas establecidos en el Manual SARM
- Lineamientos establecidos en las Circulares de la Superintendencia Financiera 051 de 2007 referente al SARM; y la 056 del 2008 referente al SARL.
- Políticas de buen gobierno, ética y conducta relacionadas en el artículo 30, capítulo 2 del título IV del presente código, relacionadas con las políticas de Tesorería.

#### **Artículo.42 Política de Riesgo Operativo - SARO-**

El riesgo operativo se define como pérdida causada por falla o insuficiencia de procesos, personas y sistemas internos o por eventos externos. Con base en lo

anterior los directivos, administradores y empleados deben propender por el cumplimiento de las siguientes disposiciones:

1. Los Directivos y administradores deben procurar el fortalecimiento de una cultura de administración de los riesgos operativos en el ámbito institucional, que haga conscientes en los empleados sobre los riesgos que asumen a título personal, los que asume la Cooperativa y los que asumen los asociados y ahorradores, de acuerdo al adecuado o inadecuado desempeño de labores de que cada empleado ejecuta en el desempeño de sus funciones.
2. Todas las personas vinculadas a CFA tienen el deber de conocer y cumplir las normas internas y externas relacionadas con la administración de los riesgos operativos y los estamentos Directivos, de asegurarse sobre la divulgación, comprensión y cumplimiento de las mismas.
3. Los Dueños de Proceso deben someter permanentemente sus procesos y procedimientos al análisis de riesgos y las propuestas de modificaciones deben incluir este componente, con base en la aplicación de las metodologías adoptadas para el efecto por el líder o dueño de cada proceso.
4. El Líder o dueño de cada proceso debe mantener un control permanente sobre los cambios en los perfiles de riesgo operativo para realizar oportunamente los ajustes pertinentes en los planes de mejoramiento, los cuales deberán ser reportados al área de Administración de Riesgos, mediante los formatos diseñados para tal fin.
5. Los eventos de riesgo que se materialicen, deben ser reportados y revelados, al Administrador de Riesgos de la Cooperativa, directamente por el empleado que le sucedió dicho evento, para ello deberá utilizar los procedimientos e instrumentos establecidos para el efecto, en aplicación de los criterios señalados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
6. CFA desarrollará e implementará planes de contingencia para asegurar la continuidad de los procesos, en los eventos de materialización de riesgos que afecten la obtención de los objetivos institucionales previstos y los intereses de los clientes y usuarios. Dichos planes deberán probarse periódicamente, para asegurar su funcionalidad en caso de eventualidades.
7. El perfil de riesgo aceptado por la Cooperativa será aquel cuyo nivel de severidad sea menor o igual a **Moderado**.

8. El proceso de mapeo de riesgos Integral se realizará con una periodicidad anual a fin de revisar el nivel de riesgo consolidado de la entidad y facilitar la rápida detección y corrección de deficiencias

#### **Artículo.43 Política de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT-**

Dado que el riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo se define como la pérdida generada en la utilización de las operaciones de la entidad como instrumento para el lavado de activos y la financiación del terrorismo. Con base en lo anterior, los Directivos, administradores y empleados deben cumplir cabalmente con las siguientes disposiciones:

- Circular externa 026 de enero 2008 de la Superintendencia Financiera mediante la cual se regula todo lo concerniente al Sistema Integral para la Prevención del Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo SARLAFT.
- Artículos 101 al 107 del Estatuto Orgánico del Sector Financiero (EOSF)
- Artículos 323 al 327 del capítulo quinto, título X del Código de Procedimiento Penal, mediante el cual se tipifican los delitos concernientes al lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- Artículo 412 del capítulo sexto, título XV del Código de procedimiento penal, relacionados con el enriquecimiento ilícito
- Artículo 340 del capítulo primero, título XII del Código de procedimiento penal, relacionados con la financiación del terrorismo y delitos conexos
- Las políticas contempladas en el artículo 31, capítulo 2 del título IV del presente código.

### **TITULO V DISPOSICIONES FINALES**

Los Directivos, Administradores y empleados de la Cooperativa actuará siempre bajo la premisa de la buena fe, respeto a la ley y la ética ante sus Asociados, ahorradores, proveedores, competencia, autoridades y la comunidad, motivo por el cual deben de cumplir a cabalidad las siguientes disposiciones:

#### **Artículo.44 Exigibilidad de las prácticas de buen gobierno**

Las prácticas de buen gobierno de la CFA, plasmadas en el presente código, son de obligatorio cumplimiento tanto para los directivos, administradores, órganos de control y empleados de la Cooperativa, y su incumplimiento será sancionado de conformidad con el estatuto y el reglamento interno de trabajo, según sea el caso.

**Artículo.45 Publicidad de las prácticas de buen gobierno**

Con el objeto que sea de público conocimiento, el presente Código de Buen Gobierno será publicado en la página web de la CFA y entregado un ejemplar a cada uno de los integrantes de los órganos de administración y control, de los comités y a todos y cada uno de los empleados de la Cooperativa.

**Artículo.46 Mecanismos para hacer cumplir el Código de Buen Gobierno**

Los asociados, delegados, directivos, administradores o empleados que tengan objeciones sobre el cumplimiento del presente código por parte de miembros de la administración o de los organismos de dirección y control; en cumplimiento del literal “e)” del artículo 10 de los estatutos deben elevar su reclamación ante la Junta de Vigilancia o la Revisoría Fiscal para que éstas, en desarrollo de sus funciones, realicen una evaluación de las mismas y tomen la determinación de si es necesario realizar las gestiones tendientes a que el órgano competente ajuste los procedimientos establecidos o solicite la aplicación de las sanciones correspondientes.

Si las objeciones corresponden al cumplimiento de empleados diferentes del Representante legal principal y sus suplentes, deben elevarse ante la administración con el fin de que éste evalúe la pertinencia de las mismas y determine si es necesario tomar las acciones correspondientes. De esta manera se evita que los organismos de control como la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal, entren a resolver conflicto sobre cargos que están bajo responsabilidad de la administración.

No obstante, todos los empleados, administradores y miembros del Consejo de Administración y organismos de control deben velar por el acatamiento del presente código, los siguientes organismos tendrán especial responsabilidad en el deber de velar por el acatamiento del mismo:

- El Consejo de Administración
- La Junta de Vigilancia:
- El Comité de Auditoría
- La Revisoría Fiscal
- La Gerencia General
- La Auditoría Interna

- Los Dueños de proceso y Jefes de Área.

Los organismos y cargos antes descritos deberán velar por el acatamiento del presente código, principalmente por parte de las personas que integran los organismos, áreas o cargos que están bajo su cobertura de control dentro de las funciones que desempeñan al interior de la Cooperativa.