



COOPERATIVA FINANCIERA DE ANTIOQUIA

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA

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

(Felipe González Márquez, *Político español*).

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	5
TÍTULO PRELIMINAR.....	6
CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES.....	6
Consideraciones generales.....	6
Propósito de este Código.....	6
Ámbito de Aplicación.....	7
Aprobación, Divulgación y Control.....	7
Composición del Patrimonio de CFA.....	8
CAPÍTULO II: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	9
Ideología de la Cooperativa.....	9
MISIÓN.....	9
VISIÓN.....	9
Valores Corporativos de CFA.....	9
La Ética.....	9
El Compromiso.....	10
La Excelencia.....	11
Valores Cooperativos.....	11
Principios cooperativos.....	11
TÍTULO I POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA.....	12
CAPÍTULO 1: DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS.....	12
Artículo.1 Acuerdo Cooperativo.....	12
Artículo.2 Calidad de Asociado.....	12
Artículo.3 Derechos de los asociados.....	12
Artículo.4 Deberes de los asociados.....	12
CAPÍTULO 2: PARTICIPACIÓN Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO.....	12
Artículo.5 Asamblea General.....	13
Artículo.6 Funciones de la Asamblea General.....	13
Artículo.7 Consejo de Administración.....	13
Artículo.8 Funciones del Consejo de Administración.....	14
Artículo.9 El Representante Legal.....	14
Artículo.10 Funciones del Representante Legal.....	14
Artículo.11 Auditoría interna.....	14
Artículo.12 Comité de Auditoría.....	15
Artículo.13 Área de Riesgos - Política de Riesgos- SIAR.....	16
Artículo.14 Revisor Fiscal.....	17

Artículo.15 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.....	17
Artículo.16 Manual de Prevención al Fraude y la Corrupción.....	18
Artículo.17 Políticas relacionadas con la conformación y actuaciones de los organismos de Dirección, Administración y Control.....	18
Artículo.18 Comité de Valores.....	20
Artículo.19 Mecanismos de Denuncia.....	20
TITULO II REGIMEN INSTITUCIONAL.....	21
CAPÍTULO 1: RÉGIMEN DE RESPONSABILIDADES.....	21
Artículo.20 Responsabilidad Social Empresarial.....	21
Artículo.21 Responsabilidad Social Ambiental.....	21
Artículo.22 Responsabilidad de CFA.....	21
Artículo.23 Responsabilidad de los Directivos.....	22
Artículo.24 Responsabilidad de los Administradores.....	22
Artículo.25 Responsabilidades penal, civil y administrativa para directivos, administradores y empleados.....	23
Artículo.26 Responsabilidad de Asociados.....	23
CAPÍTULO 2: NORMAS DE BUEN GOBIERNO, ÉTICA Y CONDUCTA.....	23
Artículo.27 Normas Generales de Conducta.....	24
Artículo.28 Políticas relacionadas con proceso de Tesorería y el Comité de Activos y Pasivos GAP.....	25
Artículo.29 Políticas relacionadas con SARLAFT.....	27
Artículo.30 Políticas relacionadas con proceso de compras.....	31
Artículo.31 Definición.....	32
Artículo.32 Régimen de incompatibilidades e inhabilidades y Situaciones Generadoras de Conflicto de Interés de carácter legal.....	33
Artículo.33 Criterios y Procedimientos Para Prevenir y Resolver Conflictos de Interés.....	34
Conflictos de interés con el Defensor del Consumidor Financiero - DFC.....	41
CAPÍTULO 4: RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	42
TÍTULO III POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS DE LA COOPERATIVA.....	44
CAPÍTULO 1: CON RESPECTO A LOS ASOCIADOS Y AHORRADORES.....	44
Artículo.34 Reglamentos y condiciones de los productos y servicios.....	44
Artículo.35 Gestión de Quejas y Sugerencias.....	44
CAPÍTULO 2: DE LOS PROVEEDORES.....	46
Artículo.36 Factores de Evaluación para Proveedores.....	46
Artículo.37 Selección y Evaluación de Proveedores.....	46
CAPÍTULO 3: DEL TALENTO HUMANO DE LA COOPERATIVA.....	46
Artículo.38 Importancia del Capital Humano.....	46

Artículo.39 Proceso de Selección.....	46
Artículo.40 Relaciones Laborales.....	47
Artículo.41 Compensación.....	47
CAPÍTULO 4: POLÍTICAS SOBRE ADMINISTRACIÓN, MANEJO Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN.....	47
Artículo.42 Clasificación de la información.....	47
Artículo.43 Políticas generales sobre el uso, acceso y custodia a la información reservada:.....	50
Artículo.44 Reportes periódicos al ente supervisor.....	51
Artículo.45 Revelación de estados financieros e informes de gestión.....	51
Artículo.46 Manejo de la Información.....	52
Artículo.47 Obtención de la Información.....	52
Artículo.48 Políticas relacionadas con divulgación de información.....	52
Artículo.49 Publicidad.....	53
TITULO IV. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA.....	54
Artículo.50 De la Administración de Riesgos.....	54
Artículo.51 Políticas de Riesgo de Crédito - SARC -.....	55
Artículo.52 Política de Riesgo de Mercado - SARM -.....	56
Artículo.53 Política de Riesgo Operativo - SARO -.....	56
Artículo.54 Política de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT-.....	57
TITULO V. DISPOSICIONES FINALES.....	58
Artículo.55 Exigibilidad de las prácticas de Buen Gobierno.....	58
Artículo.56 Publicidad de las prácticas de Buen Gobierno.....	58
Artículo.57 Mecanismos para hacer cumplir el Código de Buen Gobierno..	58
Artículo 58. Procedimiento para el reporte de los incumplimientos del código por parte de los empleados o miembros de los órganos de dirección, administración y control, incluyendo líneas y canales adoptados.....	59
Artículo 59. Otorgamiento de incentivos por parte de la Cooperativa a los empleados, a los administradores y a terceros.....	60

CÓDIGO 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, establece un Sistema de Gobierno Corporativo que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales y los grupos de interés, el cual permita el cumplimiento de la visión, la misión y el objeto social, dentro del cumplimiento de los valores cooperativos 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, 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 su desarrollo, de la normativa que la rige y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

TÍTULO PRELIMINAR

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Consideraciones generales

El Código de buen gobierno, ética y conducta es de obligatorio cumplimiento para todos los empleados, los miembros de los órganos de dirección, administración y control, delegados, asociados y proveedores de CFA, quienes cumplirán lo preceptuado en él, en cada actividad, 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 ejemplarizante soportado en las siguientes premisas:

1. CFA, como persona jurídica, realizará sus actividades ceñidas estrictamente a los mandatos constitucionales y legales, a sus estatutos y reglamentos internos debidamente aprobados y teniendo como propósito institucional la protección y confianza 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, pero que, 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, principios y buenas prácticas aplicables a los grupos de interés, 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, empleados, los miembros de los órganos de dirección, administración y control, los asociados y/o ahorradores usuarios, el mercado, el sector Cooperativo y el

público en general, de los parámetros bajo las cuales se basarán las relaciones de quienes se vinculen a la Cooperativa, conozcan las prácticas, de buen gobierno, ética y conducta, de las personas 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, con los grupos de interés dentro del sector cooperativo y financiero, y será de obligatorio acatamiento para todos.

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 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.

Así mismo, desde la administración de CFA, con el fin de actualizar y reforzar la divulgación del Código de Buen Gobierno, se programará de manera anual, presentaciones, charlas o capacitaciones dirigidas a: miembros del consejo de administración, junta de vigilancia, delegados, empleados y proveedores; las cuales se podrán realizar mediante herramientas o aplicativos tecnológicos. En las actualizaciones se realizará énfasis en las responsabilidades, funciones y sanciones administrativas e institucionales que les puede acarrear el incumplimiento de responsabilidades, según el cargo o área a la que se encuentre dirigida la capacitación, además de las modificaciones o actualizaciones que presente el código de buen gobierno, ética y conducta.

Cada vez que se celebre un contrato con un proveedor, el Código de Buen Gobierno Ética y Conducta, deberá ser puesto a disposición de los proveedores a través de cualquier medio idóneo.

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.
- e) La Auditoría Interna realizará evaluaciones al menos cada dos (2) años respecto del cumplimiento del presente código, las cuales deberán ser puestas en conocimiento del Consejo de Administración en el primer trimestre de dicha anualidad.

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.

Por otra parte, el Consejo de Administración, con el objetivo de promover una cultura de rendición de cuentas y mejoramiento continuo frente a los procesos de Gobierno Corporativo, deberá realizar, de manera anual, una autoevaluación tendiente a identificar su adherencia y gestión de cara a los diferentes componentes de Gobierno Corporativo. El esquema de autoevaluación será definido por los mismos miembros del consejo, debiendo ser realizada en el primer trimestre del año, y en todo caso con anterioridad a la fecha definida para la asamblea general de asociados.

Composición del Patrimonio de CFA

Se establece como práctica de Buen Gobierno el fiel y cabal cumplimiento por parte de el Gerente, los miembros de los órganos de dirección, administración y control, y empleados de la Cooperativa, lo relacionado con la composición del patrimonio de CFA, conforme lo establecido en la normatividad legal vigente, así

como en el capítulo VII de los estatutos de CFA “RÉGIMEN ECONÓMICO – PATRIMONIO SOCIAL – INVERSIONES”.

CAPÍTULO II: MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

Ideología de la Cooperativa

Los valores y principios corporativos, se encuentran alineados al cumplimiento de la misión y visión de CFA, propendiendo por el logro de los objetivos estratégicos.

MISIÓN

Satisfacemos las necesidades y aspiraciones de los asociados, a través de la prestación de servicios financieros y beneficios sociales.

VISIÓN

Seremos una alternativa de inclusión financiera, reconocida por la solidez, responsabilidad social y calidad en la prestación de servicios.

Valores Corporativos de CFA

Dado que el presente código representa el marco conceptual de comportamiento de los miembros de los órganos de dirección, administración y control, 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:

CFA ha definido sus Valores Compartidos a través de un proceso participativo en el cual han hecho 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 miembros de los órganos de dirección, administración y control, 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 miembros de los órganos de dirección, administración y control, 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/o ahorradores.
- Hace parte de la cultura institucional de CFA, satisfacer las necesidades y expectativas de los asociados y/o ahorradores, 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

CFA dentro de sus prácticas de buen gobierno corporativo, actuará con sujeción a los valores 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

TÍTULO I POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA COOPERATIVA

CAPÍTULO 1: DEBERES Y DERECHOS DE LOS ASOCIADOS

Artículo.1 Acuerdo Cooperativo

El acuerdo cooperativo al que se circunscriben los asociados de CFA, tiene como objetivo general Contribuir a elevar el nivel social, económico y cultural de sus asociados y de sus familias, actuando con base en el esfuerzo propio, fomentando la solidaridad y la ayuda mutua y aplicando los valores y los principios universales del Cooperativismo, sin ninguna restricción por razones de sexo, raza, religión, ideología política u otros.

Artículo.2 Calidad de Asociado

De conformidad con lo establecido en el artículos 7, 8 y 9 de los estatutos de la Cooperativa, podrán ser asociados las personas naturales o jurídicas que reúnan los requisitos allí contemplados, quienes adquieren la calidad de asociados una vez cancelada la cuota de admisión y la parte acordada de los aportes sociales, previa aprobación de su solicitud.

Artículo.3 Derechos de los asociados

Los derechos de los asociados son los establecidos en el artículo 10 de los estatutos de CFA.

Artículo.4 Deberes de los asociados

Los deberes de los asociados son los establecidos en el artículo 11 de los estatutos de CFA.

CAPÍTULO 2: PARTICIPACIÓN Y ESTRUCTURA DE GOBIERNO

Entre las principales diferencias de CFA en su calidad de entidad cooperativa, con respecto a las sociedades comerciales, es que los asociados de CFA son los

aportantes y gestores de la empresa asociativa sin ánimo de lucro, creada con el objeto de producir o distribuir conjunta y eficientemente bienes o servicios para satisfacer las necesidades de sus asociados y de la comunidad en general, mientras que las sociedades comerciales o empresas privadas, tienen como finalidad ejercer actos de comercio con fines lucrativos para el posterior reparto de utilidades entre sus socios o accionistas. Además, en CFA cada asociado tiene derecho a ejercer un solo voto sin importar el monto de sus aportes sociales, así se logra que todos participen en la toma de decisiones bajo principios democráticos.

Con base en lo anterior y a lo estipulado en el Estatuto de la Cooperativa en su artículo 37°, 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.5 Asamblea General

El estatuto de CFA en su Art. 38° 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.6 Funciones de la Asamblea General

La Asamblea General ejercerá las funciones definidas en el Art.56° del estatuto de CFA.

Artículo.7 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 1: El periodo del Consejo de Administración será de dos (2) años.

Parágrafo 2: 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.

Artículo.8 Funciones del Consejo de Administración

El Consejo de Administración ejercerá las funciones definidas en el artículo 63 de los estatutos.

Artículo.9 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.

Artículo.10 Funciones del Representante Legal

El Gerente General de CFA ejercerá las funciones definidas en el artículo 66 del Estatuto de CFA.

CAPÍTULO 3: ÓRGANOS Y MECANISMOS DE CONTROL

Artículo.11 Auditoría interna

Las funciones, responsabilidades y funcionamiento del área de Auditoría Interna se encuentran plasmados en el manual aprobado por el Consejo de Administración.

El propósito de la Auditoría Interna es ayudar a la Cooperativa en el logro de sus objetivos estratégicos y el fortalecimiento de la gestión, al brindar servicios de auditoría que agreguen valor y mejoramiento en sus procesos, mediante una metodología de calidad que permita un enfoque sistémico con independencia, objetividad, aseguramiento y consulta.

De esta forma la Auditoría Interna tiene como responsabilidad llevar a cabo una supervisión independiente sobre la calidad y efectividad del ambiente de control interno, la administración de riesgos, los sistemas de información y los procesos de gobierno corporativo.

El área de Auditoría Interna reporta administrativamente a la Gerencia General y funcionalmente al Comité de Auditoría, lo que garantiza su independencia y objetividad en la gestión.

Para el ejercicio de las funciones y del plan de trabajo, los miembros del área de Auditoría Interna se encuentran autorizados a:

- Tener acceso total y libre al manejo del recurso humano, registros y bienes de la Cooperativa que consideren relevantes, preservando que se cumpla con políticas de confidencialidad.
- Establecer las frecuencias, temas y alcances de las evaluaciones y aplicar las técnicas necesarias para cumplir con los objetivos de auditoría.
- Obtener la asistencia necesaria de las áreas de la organización donde se realizan las auditorías, así como acceso a todas las oficinas y áreas de la Cooperativa sin ninguna restricción.

Entre las obligaciones de la Auditoría Interna se incluyen:

- Informar los aspectos relevantes de las evaluaciones, incluyendo recomendaciones sobre las posibles mejoras a los procesos de control.
- Colaborar con la investigación de actividades relacionadas con sospecha o materialización de fraude dentro de la entidad y notificar los resultados a la Gerencia General y al Comité de Auditoría.

Artículo.12 Comité de Auditoría

Los aspectos relacionados con la estructura, funcionamiento y funciones del Comité de Auditoría, se encuentran definidos en el reglamento aprobado por el Consejo de Administración, el cual establece:

La Cooperativa cuenta con un Comité de Auditoría que se encarga de apoyar al Consejo de Administración en la evaluación del sistema de control interno y en su mejoramiento continuo.

El Comité está conformado por tres miembros elegidos entre los integrantes del Consejo de Administración y se reúne con una periodicidad mensual para evaluar diferentes temas que pueden afectar el control interno de la organización y revisar los diferentes informes emitidos por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

Entre las funciones principales se tienen las siguientes:

- Evaluar la estructura de control interno de la Cooperativa y la correcta gestión de los riesgos.

- Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables.
- Supervisar la calidad y autenticidad de la información financiera.
- Revisar el cumplimiento de las obligaciones legales y de los preceptos éticos de la empresa
- Supervisar las funciones y actividades de la Auditoría Interna.
- Hacer seguimiento a la gestión realizada por la administración respecto a las recomendaciones realizadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal.

Artículo.13 Área de Riesgos - Política de Riesgos- SIAR

El área de riesgos de CFA, desempeña un rol fundamental en la gestión del sistema Integral de Administración de Riesgos-SIAR, el cual concibe al riesgo operativo como pérdida causada por falla o insuficiencia de procesos, personas y sistemas internos o por eventos externos, en virtud del cual 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 en el ámbito institucional, que haga conscientes a los empleados sobre los riesgos que asumen a título personal, los que asume la Cooperativa y los que asumen los asociados y/o ahorradores, de acuerdo al adecuado o inadecuado desempeño de labores 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 y los estatutos 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 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 el organismo de supervisión.

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 asociados y/o ahorradores 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.14 Revisor Fiscal

De conformidad con lo establecido en la PARTE I – TÍTULO I – CAPÍTULO IV de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, CFA contará con un revisor fiscal persona jurídica, el cual tendrá entre sus funciones valorar y emitir opinión, respecto de los sistemas de control interno y administración de riesgos implementados por la cooperativa. Además de dictaminar los estados financieros de la cooperativa.

Artículo.15 Sistema de Gestión de Seguridad de la Información

La Cooperativa cuenta con un Sistema de Gestión Integral de Procesos (SGIP) que reúne un conjunto de subsistemas, políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación para proporcionar un grado de seguridad razonable frente a la consecución de los objetivos estratégicos de la Organización.

Como parte del SGIP, el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) de CFA tiene como propósito diseñar políticas, implementar herramientas, desarrollar buenas prácticas, monitorear y minimizar los niveles de riesgo a los que estamos expuestos, alineándose con los objetivos estratégicos para preservar la continuidad, y maximizar el retorno de inversiones y oportunidades de negocio.

Artículo.16 Manual de Prevención al Fraude y la Corrupción

CFA adoptará un Manual de prevención al fraude y la corrupción, que hará parte integral del presente código, en virtud del cual se contribuya al logro de los objetivos de la cooperativa y al fortalecimiento de la administración de los riesgos a los cuales se ve expuesta en el desarrollo de su actividad, todo dentro de las condiciones de seguridad transparencia y eficiencia, generando un ambiente de control para que se tome conciencia en cuanto a la prevención y control del fraude tanto interno como externo, tratando de minimizar todos los posibles casos de fraude y corrupción.

Artículo.17 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 estatutos, Valores, y los Principios contemplados en la Ley Marco para las Cooperativas de América Latina:

- a). Garantizar 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 delegado, miembro de la Junta de Vigilancia y/o Directivo, 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). 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/o ahorradores y de la propia cooperativa.
- g). 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 asociados y/o ahorradores, proveedores y otros grupos de interés en cuanto sea pertinente como expresión de una clara conciencia de responsabilidad social.
- h). Frente a la eventualidad de que en algún campo los órganos de dirección, administración o control de CFA no tengan la capacidad plena y suficiente para evaluar o decidir sobre algún tema, se acompañará del comité consultivo.
- i). 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.
- j). Los miembros del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia no podrán estar incurso en ninguna causal de inhabilidad o incompatibilidad legal estatutaria, ni en causal de exclusión de CFA.
- k). Los miembros del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia no podrán recibir de parte de CFA ningún tipo de reconocimiento o beneficio distinto al de sus honorarios. Así mismo, no podrán suscribir o ejecutar ningún tipo de contrato o convenio que implique el intercambio de bienes y servicios.
- l). Los miembros del Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia se abstendrán de promover la participación de proveedores de bienes y servicios donde ellos se desempeñen como directivos, socios o accionistas.

Artículo.18 Comité de Valores

El Comité de Valores tiene como objetivo establecer el marco de referencia que oriente a los colaboradores de la COOPERATIVA en su comportamiento cotidiano, con el propósito de generar una cultura institucional basada en los valores.

Conforme lo anterior, vela por que las acciones, comportamientos y actividades de los colaboradores de CFA, se ajusten a los valores corporativos por medio del diseño, implementación y evaluación de estrategias para la adopción y nivelación con los valores institucionales.

Así mismo, el comité propicia espacios para la toma de decisiones relacionadas con la aplicación y el cumplimiento de los valores institucionales.

El comité está conformado por los jefes de las áreas transversales a la Cooperativa:

- Gerente General
- Jefe de Comunicaciones, quien hará las veces de coordinador.
- Jefe Talento Humano
- Director de productos y servicio
- Profesional Jurídico
- Auditor interno
- Oficial de Cumplimiento
- Administrador (a) de Riesgos
- Oficial de Seguridad de la Información

Artículo.19 Mecanismos de Denuncia

Línea ética:

La Cooperativa pone a disposición la Línea Ética CFA, para que colaboradores, asociados, ahorradores, consumidores financieros, proveedores y usuarios, utilicen estos canales de comunicación para notificar situaciones que vayan en contravía de los principios de CFA. Estos canales cumplen con las máximas medidas de confidencialidad y reserva de la información. Los datos son recibidos directamente por el Comité de Valores CFA para su atención y tratamiento. Dicha línea consta de diferentes canales de comunicación, para que estos puedan ser utilizados por las personas antes mencionadas. El comité reportará al consejo de administración aquellos casos o fraudes que atenten contra los principios de la cooperativa.

CASOS QUE PODRÍA REPORTAR A LA LÍNEA ÉTICA CFA:

- Lavado de activos o financiación del terrorismo
- Robo, fraude o malversación de recursos

- Situaciones que puedan originar actos de corrupción
- Violación a la reserva de datos personales
- Falta a la competencia libre y leal
- Incumplimiento de leyes o regulaciones
- Trato inapropiado
- Atención inadecuada
- Otras conductas o situaciones irregulares

LÍNEAS Y CANALES

Estos canales cumplen con las máximas medidas de confidencialidad y reserva de la información. Los datos son recibidos directamente por el Comité de Valores CFA para su atención y tratamiento:

- Correo electrónico: linea_etica@cfa.com.co
- Formulario Página Web www.cfa.com.co

TITULO II REGIMEN INSTITUCIONAL

CAPÍTULO 1: RÉGIMEN DE RESPONSABILIDADES

Artículo.20 Responsabilidad Social Empresarial

Las actuaciones de la Cooperativa siempre estarán fundadas en la responsabilidad social empresarial, de manera que contribuya de manera activa en el mejoramiento de los componentes social, económico, cultural y ambiental de todos los asociados y de sus familias, así como de la comunidad en general. Por lo tanto, sus decisiones siempre contemplarán el impacto que puedan tener respecto de dichos componentes.

Artículo.21 Responsabilidad Social Ambiental

En armonía con la responsabilidad social empresarial, la Cooperativa encaminará sus acciones y realizará los mayores esfuerzos para coadyuvar con la preservación del medio ambiente, mediante la implementación de políticas que sean amigables con su conservación.

Artículo.22 Responsabilidad de CFA

CFA se hace responsable ante terceros y ante sus asociados por las decisiones que adopte 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.23 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, [Código](#) 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.24 Responsabilidad de los Administradores

De conformidad con lo establecido en el artículo 149 de la Ley 79 de 1988, los miembros del consejo de administración y el gerente serán responsables por violación de la ley, los estatutos o los reglamentos.

En lo no contenido en la Ley 79 de 1988 o en sus normas reglamentarias, la responsabilidad de los administradores se resolverán de acuerdo a las disposiciones generales sobre asociaciones, fundaciones y sociedades que por su naturaleza sean aplicables a las cooperativas, para lo cual se podrá hacer remisión al artículo 200 del Código de Comercio, modificado por el artículo 24 de la Ley 222 de 1995, así:

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.25 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) en el CAPÍTULO II “DE LOS DELITOS CONTRA EL SISTEMA FINANCIERO y los artículos 194 DIVULGACIÓN Y EMPLEO DE DOCUMENTOS RESERVADOS, 258 UTILIZACIÓN DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA y 441 OMISIÓN DE DENUNCIA DE PARTICULAR, consagran sanciones de tipo penal, civil y de carácter administrativo, para los empleados de las entidades vigiladas y para la misma entidad.

Artículo.26 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, ÉTICA 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 sus actuaciones conforme a normas morales que rigen la conducta humana, sobreponiendo los intereses colectivos a los particulares y propendiendo por hacer el 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 asociados y/o ahorradores internos y externos en razón de nuestra gestión, están guiadas por la integridad en la actuación como una cuestión de principio y tradición.

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 asociados y/o ahorradores, nuestros proveedores, nuestra competencia y con todos aquellos que tengan relación directa o indirecta con la gestión misma.

Artículo.27 Normas Generales de Conducta.

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/o 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 o en la prestación de servicios.
- 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 asociados, ahorradores y/o personas que traten de engañar a la Cooperativa o 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.28 Políticas relacionadas con proceso de Tesorería y el Comité de Activos y Pasivos GAP.

Los Directivos, administradores y empleados pertenecientes al Comité de Tesorería y GAP 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 de 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 asociados y/o ahorradores 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 asociados y/o ahorradores, 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 más allá de lo laboral con los asesores de la entidades con las cuales se poseen vínculos comerciales.

Artículo.29 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 de los Asociados y/o Ahorradores

- Aplicar correctamente la política de “conocimiento de los Asociados y/o Ahorradores”, 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 Asociados y/o Ahorradores 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 Asociados y/o Ahorradores, 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 comunes de la región.
- Obtener información exacta y correcta, sobre la solvencia económica y actividades de los Asociados y/o Ahorradores 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 el volumen y movimientos de fondos de los Asociados y/o Ahorradores 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 Asociados y/o Ahorradores o usuarios.
- Reportar oportunamente cualquier transacción o compartimiento inusual de los Asociados y/o Ahorradores 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 Asociados y/o Ahorradores, 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 deben realizar 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 Asociados y/o Ahorradores debe estar plenamente capacitado sobre elementos de seguridad bancaria relacionados con una adecuada identificación de Asociados y/o Ahorradores, confirmación de información y soporte de información básica relacionada con los Asociados y/o Ahorradores y autorizados de productos y servicios.
- Con el propósito efectuar adecuados y oportunos análisis de operaciones de Asociados y/o Ahorradores, 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 Asociados y/o Ahorradores de movimientos o saldos representativos de la oficina.

Políticas relacionadas con el monitoreo de Asociados y/o Ahorradores y mercado

- Los responsables de la administración, gestión y mantenimiento comercial de Asociados y/o Ahorradores 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 Asociados y/o Ahorradores que cumplan con las siguientes características:
 - ☐ Asociados y/o Ahorradores de mayor valor de movimientos de ingreso y/o salida de dinero

- ☐ Asociados y/o Ahorradores con mayores saldos.
 - ☐ Asociados y/o ahorradores de actividad económica u ocupación de bajos ingresos que presentan movimientos no acordes con las mismas.
 - ☐ Asociados y/o ahorradores identificados como PEP's (Personajes Públicamente Expuestos)
 - ☐ Asociados y/o 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/o 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 de 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, Subgerente 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.30 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 Asociados y/o Ahorradores, 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.
- 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.
- En los casos que no se encuentren expresamente prohibidos en el capítulo de incompatibilidades y conflictos de interés de los ESTATUTOS de CFA, cuando se deban realizar acuerdos o contratos con familiares, Asociados y/o Ahorradores, 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 adelantar el proceso de contratación y demás decisiones que dicha relación contractual suscite.

CAPÍTULO 3: CONFLICTO DE INTERÉS

Artículo.31 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.32 Régimen de incompatibilidades e inhabilidades y 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 el “Estatuto Orgánico del Sistema Financiero” se establecen 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 dé lugar a conflictos de interés.

EOSF Art. 75. RÉGIMEN DE INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES DE LOS ESTABLECIMIENTOS BANCARIOS.

1. Regla General: Los miembros de las juntas directivas y los gerentes de los establecimientos bancarios no podrán pertenecer a juntas directivas de otros establecimientos de crédito, con excepción de la Junta Directiva del Banco de la República.

Los directivos y administradores de los organismos cooperativos de grado superior de carácter financiero, en razón a la calidad de funcionarios de establecimiento de crédito, estarán sometidos al régimen de incompatibilidades previsto en la ley para los bancos comerciales.

De acuerdo con lo establecido por el artículo 5o. de la Ley 155 de 1959, extiéndase la incompatibilidad prevista en el inciso 1. del presente numeral, para los miembros de las juntas directivas y los gerentes de los establecimientos de crédito y, 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.

DESDE LO ADMINISTRATIVO

Se considera conflicto de interés, la situación en virtud de la cual cualquier *Empleado, Directivos, Administrador, Revisor Fiscal y Defensor del Consumidor Financiero - DCF* 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.33 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, empleados, [revisor fiscal y el Defensor del Consumidor Financiero](#), 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 Asociados y/o Ahorradores, 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 el Consejo de Administración y/o 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 tienen 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. En los casos que no se encuentren expresamente prohibidos en el capítulo de incompatibilidades y conflictos de interés de los ESTATUTOS de CFA, los miembros del Consejo de Administración, y los representantes legales, deberán abstenerse de contratar directa o indirectamente servicios o la adquisición de productos, 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 miembros del comité consultivo, 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.
15. Los representantes legales, miembros del consejo de administración y junta de vigilancia se abstendrán de intervenir, recomendar o influir de cualquier forma en la contratación de empleados o proveedores con los que tenga algún tipo de relación personal o comercial.
16. 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 dichas 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.
17. 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.
18. 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 Asociados y/o Ahorradores externos e internos.

19. 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.
20. 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.
21. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales de los Asociados y/o Ahorradores 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.
22. Abstenerse de utilizar y/o usar el nombre, servicios, etc. de los Asociados y/o Ahorradores externos de la Cooperativa para negocios propios.
23. Abstenerse de ofrecer productos y servicios afines a los ofrecidos por la Cooperativa a sus asociados y/o Asociados y/o Ahorradores.
24. 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.
25. 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.
26. 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.

A excepción del dueño de proceso encargado, los representantes legales, directivos los demás 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.

27. Con base en los anteriores criterios, cuando un directivo, miembro de junta de vigilancia, 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.

De manera anual, el consejo de administración, la junta de vigilancia, la revisoría fiscal, los representantes legales, los miembros del comité consultivo y todos los empleados de CFA, desde el cargo auxiliar hasta jefes y directores, deberán suscribir un documento en el que manifiesten que no se encuentran ante ningún tipo de conflicto de interés y que de llegarse a presentar, actuarán de conformidad con lo establecido en el presente Código, dicha declaración deberá ser rendida bajo la gravedad de juramento.

En lo atinente a los miembros de consejo de administración y junta de vigilancia de las cooperativas financieras, se aplicará adicionalmente lo establecido en el artículo 60 de la Ley 454 de 1998 en materia de incompatibilidades.

Procedimientos para resolver conflictos de interés

- **Conflicto de intereses o actos de competencia de los administradores.**

Cuando se presente una situación de conflicto de interés o actos de competencia con la Cooperativa, respecto del Gerente General y/o del Consejo de Administración, se deberá adelantar ante el Consejo de Administración el trámite previsto en el Decreto 046 de 2024 por el cual se sustituye el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1074 de 2015 y se reglamenta parcialmente el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, en lo relativo al conflicto de intereses y competencia de los administradores, y la aplicación del principio de deferencia al criterio empresarial.

- **Conflicto de intereses de carácter general**

En los demás casos, cuando se presenten situaciones de conflicto el procedimiento a seguir es el siguiente:

1. La persona que identifica el 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 Consejo de Administración.
 - c. Si la situación de conflicto es de un Consejero, miembro del Comité de Auditoría o de la Revisoría Fiscal, se someterá a conocimiento del Consejo de Administración en pleno, y si éste último lo considera necesario, lo pondrán en conocimiento de la Junta de Vigilancia.
 - d. Si corresponde a un miembro de la Junta de Vigilancia se pondrá en conocimiento del Consejo de Administración.
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, 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 vuelva a presentar en el futuro y establecer si hubo beneficio directo o indirecto sobre dicha acción, para determinar si ésta amerita o no, iniciar acciones disciplinarias con las personas involucradas en la misma.
4. Una vez culminada la decisión, se procede a notificar a la persona evaluada, 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 Consejo de Administración y Junta de Vigilancia correspondientes y como anexo al informe de gestión presentado por la Revisoría Fiscal a la Asamblea general, cuando se haya determinado una acción de conflicto que haya fallado en contra de algún miembro directivo o de la Junta de Vigilancia.

En todo caso, el objetivo del proceso para resolver conflictos de interés se debe determinar si existe dicha situación para dirimirla y evitar así que la

misma pueda derivar en situaciones de beneficio personal de las partes involucradas y que afecten los intereses de la cooperativa o de terceros.

Conflicto de interés con vinculados económicos

La cooperativa de conformidad con lo dispuesto 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

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 Consultivo o la Junta de Vigilancia, no podrán entrar a hacer parte de la planta de personal de empleados de la Cooperativa, ni de la Fundación CFA, 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, el Comité de Consultivo, 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 de 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.

Conflictos de interés con el Defensor del Consumidor Financiero - DFC

Además de los criterios y situaciones de conflicto de interés de carácter general contenidas en el presente código, al DCF le serán aplicables las siguientes prohibiciones:

- 1) El DCF no podrá tener ningún producto financiero con CFA, así como tampoco podrá ser asociado o ahorrador de CFA, ni celebrar ningún acuerdo, convenio o contrato diferente al que se origina de la calidad de DCF.
- 2) Abstenerse de conocer, gestionar y/o participar en cualquier queja, reclamo o conciliación presentada por un asociado o consumidor financiero con el que tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad. En el evento que esto suceda, el DFC deberá ponerlo en conocimiento de la Cooperativa para declararse impedido para intervenir o emitir cualquier tipo de pronunciamiento en relación a la queja o reclamación, así como tampoco podrá actuar como conciliador. Cuando se presente el conflicto de interés antes mencionado, será el DFC Suplente el competente para conocer sobre la queja reclamo o conciliación, sin que el DFC principal pueda intervenir de ninguna manera en la misma.
- 3) Cuando el DCF deba emitir recomendaciones en las que por cualquier motivo tenga una situación en la que pueda tener un interés particular o en el que bajo los criterios del presente código se pueda generar algún tipo de conflicto de interés, el DFC deberá ponerlo de presente en el respectivo informe o documento que contenga dichas recomendaciones.

CAPÍTULO 4: RÉGIMEN SANCIONATORIO

No obstante las sanciones administrativas y de tipo penal y civil contempladas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero - 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 institucionales 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 del Consejo de Administración y 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 la persona represente tres (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

una vez verificada la ocurrencia de 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, en los Estatutos de CFA o en el presente Código, se procederá a la terminación del contrato de trabajo con justa causa, respetando el procedimiento **definido en el Reglamento Interno de Trabajo** para el caso de empleados o en el **presente 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 demás normas que lo modifiquen, adicionen o complementen**, o a la destitución del cargo Directivo para el caso de miembros del consejo de administración o pérdida de la calidad de delegado.

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** de acuerdo a lo estipulado en los **Estatutos**. 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 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS 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/o Ahorradores:

Artículo.34 Reglamentos y condiciones de los productos y servicios

Con el objetivo que los Asociados y/o Ahorradores 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.35 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 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 deben 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 Asociado o Ahorrador, no podrá ser entregado a este 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.
- Los tiempos de respuesta establecidos para la gestión de las quejas, reclamos y solicitudes de información, deben estar ajustados a la normatividad vigente, así como a las necesidades del asociado y/o ahorrador y de los requerimientos de los entes legales, para lo cual se deben definir los parámetros por el área de Gestión de Servicio de CFA.
- 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), call center (Centro de experiencia), Junta de Vigilancia y Defensor del Consumidor Financiero.
- Toda queja, reclamo o solicitud de información recibida por escrito, deberán ser registrados 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 sólo podrán ser inspeccionados por el encargado de la junta de vigilancia o por quién este órgano delegue, elaborando la respectiva acta y remitiendo copia al área de gestión de servicio.
- 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 Asociado y/o Ahorrador para gestionar la solución de una queja, reclamo o solicitud de información radicada telefónicamente, el área de Gestión de Servicio, realizará seguimiento telefónico al Asociado y/o Ahorrador. Si después de tres llamadas efectivas registradas, éste no envía la documentación solicitada, el reclamo deberá cerrarse, dando por finalizada la gestión por parte de la Cooperativa.

CAPÍTULO 2: DE LOS PROVEEDORES

Artículo.36 Factores de Evaluación para Proveedores

La Cooperativa Financiera de Antioquia determina 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.37 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.38 Importancia del Capital Humano

Dentro del esquema de prestación de servicios de 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.39 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.40 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.41 Compensación

El esquema de compensación de los trabajadores de CFA se establece de conformidad con la productividad marginal de cada cargo, bajo un modelo de premios 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.42 Clasificación de la información

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 Asociados y/o Ahorradores 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 cataloga 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/o Ahorradores.
 - El reporte de información de Asociados y/o Ahorradores a la 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 Asociados y/o Ahorradores de información relacionada con 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 psicotécnicas aplicadas en procesos de selección
 - Información relacionada con investigaciones de tipo interno sobre eventos de fraude que no deban ser notificadas a los empleados, Asociados y/o Ahorradores o terceros involucrados.
 - Las programaciones de fecha, horario y valor de envío y recibo de provisiones de efectivo de bancos y transportadoras.
 - 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.43 Políticas generales sobre el uso, acceso y custodia a la información reservada:

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 entendida como una de las garantías más valiosas que tienen los asociados, ahorradores o usuarios que transfieren a CFA, a título de secreto, parte o toda su información personal y su intimidad económica, por cuanto se considera que dicha información hace parte del derecho a la intimidad, por un lado, y de la confidencialidad reconocida que tienen los libros y papeles del comerciante. La bondad del secreto ha sido reconocida por la doctrina y por la jurisprudencia, y es por ello que los actos que la violentan son objeto de censura.

Por otro lado, la reserva bancaria, de conformidad con el art. 7, literal i., de la Ley 1328 de 2009, se ha entendido como el deber que tienen las entidades y sus funcionarios de guardar reserva y discreción sobre los datos de los consumidores financieros o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio, so pena de asumir las consecuencias penales, laborales y administrativas que el incumplimiento a dicho precepto podría acarrear al infractor. 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 Asociados y/o Ahorradores, 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 el 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.
8. La información que tenga el carácter de reservada de acuerdo a lo establecido en la Ley, en la CBJ de la SFC, en la política de tratamiento de datos personales de la Cooperativa o en el presente Código, sólo podrá ser conocida por los empleados, miembros del consejo de administración, miembros de la junta de vigilancia y/o revisor fiscal y demás personas que deban acceder a la misma en uso de sus funciones, quienes deberán tomar las precauciones necesarias para evitar que sea conocida por terceros no autorizados, tomando todas las medidas definidas en las políticas, procedimientos o instructivos de la Cooperativa, y en todo caso dando aplicación al acuerdo o cláusulas de confidencialidad que deberán haber suscrito previamente.

Artículo.44 Reportes periódicos al ente supervisor

En cumplimiento de las disposiciones legales, 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.45 Revelación de estados financieros e informes de gestión

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

Artículo.46 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 y/o Ahorradores y aquella propia de la institución de carácter reservado.

Artículo.47 Obtención de la Información

CFA requiere de la mayor cantidad posible de información de cada uno de sus *asociados, Ahorradores, usuarios y Asociados y/o Ahorradores*.

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, Ahorradores, usuarios y Asociados y/o Ahorradores*. 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.48 Políticas relacionadas con divulgación de información.

Las actuaciones de los directivos, administradores y empleados en lo relacionado a la 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 operará 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 la Entidad.
2. La información de los Asociados y/o Ahorradores 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, la UIAF, la Superintendencia Financiera, la DIAN o un Juzgado, entre otros.

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 llegue a presentar, por el uso indebido de las mismas, lo hará acreedor 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 Asociados y/o Ahorradores.
5. Evitar actos que perjudiquen el trabajo o la reputación de los Asociados y/o Ahorradores 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. Guardar, proteger y respetar la propiedad intelectual y los derechos de autor, respecto a todos los productos, publicaciones y servicios creados, desarrollados o utilizados por la Cooperativa.
9. No debe 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, 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 Asociados y/o Ahorradores y usuarios en torno a los productos y servicios que ofrece la Cooperativa sean conscientes e informadas.

Artículo.49 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, así como la normatividad vigente 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 Asociados y/o Ahorradores 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 asociado o ahorrador 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.

TITULO IV. POLÍTICAS RELACIONADAS CON LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE LA COOPERATIVA

Artículo.50 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 CFA.
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.51 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 I 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 asequibles 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 requiriera y no afecte el desempeño financiero de la institución.

Artículo.52 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 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, así como las demás circulares que las modifiquen, complementen o adicionen.
- 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.53 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/o 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 Asociados y/o Ahorradores 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 del riesgo 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.54 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 Financieros (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.55 Exigibilidad de las prácticas de Buen Gobierno

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

Artículo.56 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.57 Mecanismos para hacer cumplir el Código de Buen Gobierno

Los asociados, delegados, directivos, administradores, empleados y proveedores 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 Revisoría Fiscal para que éste, 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 conflictos sobre cargos que están bajo responsabilidad de la administración.

No obstante, todos administradores, miembros del Consejo de Administración, Junta de Vigilancia, organismos de control y proveedores 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 Consultivo
- 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 las áreas que están bajo su responsabilidad conforme a las funciones que desempeñan al interior de la Cooperativa.

Artículo 58. Procedimiento para el reporte de los incumplimientos del código por parte de los empleados o miembros de los órganos de dirección, administración y control, incluyendo líneas y canales adoptados.

Cualquier empleado, miembro de los órganos de dirección, administración y control, asociado, ahorrador, usuario, proveedor o cualquier persona del público en general, podrá realizar reportes sobre el incumplimiento de parte de los empleados o administradores de la Cooperativa, la cual será direccionada al comité de Auditoría de CFA.

Una vez recibido el reporte, el comité de auditoría en reunión ordinaria o extraordinaria, según sea el caso, analizará el reporte y emitirá su concepto en relación al presunto incumplimiento, posterior a ello de ser necesario dará traslado al órgano, comité, o funcionario competente, de acuerdo a lo establecido en los estatutos, en el presente código o en el reglamento interno de trabajo, de acuerdo a la normativa aplicable al caso concreto, para que se proceda de conformidad con lo establecido en el los mismos.

El comité de auditoría deberá dar respuesta a la persona que presentó el reporte, así mismo de manera mensual deberá informar al Consejo de Administración sobre los reportes recibidos y la gestión realizada en relación a éstos.

El canal definido para el reporte de incumplimientos al presente código es el siguiente:

- Correo electrónico: comite_auditoria@cfa.com.co

Artículo 59. Otorgamiento de incentivos por parte de la Cooperativa a los empleados, a los administradores y a terceros.

Para el otorgamiento de cualquier incentivo a empleados y terceros, el Gerente General deberá presentar propuesta para aprobación del Consejo de Administración, la cual deberá contener al menos los siguientes aspectos:

- 1) Justificación.
- 2) Situaciones de conflictos de interés que se puedan presentar con la aprobación del incentivo.
- 3) Controles para mitigar los riesgos derivados del otorgamiento del incentivo cuando aplique.

En caso que el incentivo sea para el Gerente General, la propuesta deberá ser presentada y aprobada por el mismo Consejo de Administración.

***Actualización mediante aprobación del Consejo de Administración Acta 407
del 05 de Abril del 2024***