

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA

ACUERDO N° 0451

CONSEJO DE ADMINISTRACION

“CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA”

Por el cual se modifica el Código de Conducta de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA

El Consejo de Administración de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

- 1) Que, atendiendo a la filosofía de dirección estratégica de la organización, las Mejores prácticas de Gobierno Corporativo, y la intención de que las actuaciones de los Directivos y Empleados de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA se enmarquen dentro de lineamientos precisos que permitan obtener comportamientos ajustados a los valores y principios éticos, es necesario que la entidad cuente con un Código de Ética y Conducta que regule los mismos.
- 2) Que, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 72° de los Estatutos Sociales, es función del Consejo de Administración reglamentar los mismos, fijar las políticas de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA al tenor de los Estatutos y de las decisiones de la Asamblea General, y reglamentar las actividades derivadas del desarrollo del objeto social de la entidad.
- 3) Que, según lo establecido en el Artículo 38 de los Estatutos Sociales, COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA como entidad del sector financiero, desarrollará su objeto social atendiendo a las directrices de la Superintendencia Financiera de Colombia, en cuanto a Buen Gobierno y Mejores Prácticas Corporativas, las cuales serán permanentemente desarrolladas y actualizadas a través de los Códigos de Conducta y de Buen Gobierno Corporativo de la entidad.

ACUERDA

INTRODUCCIÓN

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA es una empresa sin ánimo de lucro, de naturaleza cooperativa y capital privado, con un fuerte compromiso social, que considera a su factor humano como su principal motor, y su propósito es trabajar para mejorar las experiencias de todos sus grupos de interés, promoviendo un cambio social significativo a través del desarrollo de su objeto.

Los pilares fundamentales que guían la conducta y los comportamientos de los Directivos y Empleados de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** son:

La ética: Esto implica que todas las decisiones y acciones que se llevan a cabo dentro de la organización están guiadas por valores y principios morales. Tanto los Directivos, administradores, empleados, proveedores, entes de control interno y Junta de Vigilancia, están obligados a actuar con rectitud y transparencia en el desempeño de sus funciones.

El servicio: Esto implica que todos los miembros de la organización, sin excepción, deben enfocar sus esfuerzos en brindar una atención de calidad a los Asociados, ahorradores y consumidores financieros. La capacidad de responder de manera efectiva y oportuna a las solicitudes, así como la habilidad para comprender y atender las necesidades de los clientes, son competencias clave que todo empleado debe desarrollar.

La empresa: El pilar empresarial de la cooperativa se basa en la capacidad de todos sus miembros, desde los directivos hasta los empleados, para trabajar en conjunto y de forma coordinada. Esto implica establecer sistemas y herramientas que permitan alcanzar los objetivos comunes de la organización de manera sostenible, eficiente y eficaz.

En cumplimiento de este Código, **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** espera que sus directivos y empleados desarrollen sus funciones con la más alta ética profesional, priorizando el interés de la entidad, de sus Asociados, consumidores financieros y demás grupos de interés.

Este código, como parte fundamental de la actuación de la entidad, integra los principios éticos y legales, con el objetivo de orientar todas las acciones de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**, desde las relaciones laborales hasta las interacciones con Asociados y clientes, garantizando un comportamiento coherente con nuestros valores y principios institucionales, alineados con nuestros Estatutos, el Código de Buen Gobierno, demás normas internas de la entidad, y las leyes aplicables, al actuar de la Cooperativa.

CAPÍTULO I

Misión -Visión -Objeto

Artículo 1º- Misión

“Somos una Cooperativa financiera comprometida con la responsabilidad social y la satisfacción oportuna de necesidades, a través de servicios financieros y sociales inclusivos, que generan rentabilidad y transforman vidas”.

Artículo 2° - Visión

“Seremos una organización reconocida por la seguridad, innovación y generación de excedentes sostenibles a través de servicios financieros con alto impacto social”.

Artículo 3° - Objeto

Establecer un compendio de valores, principios y normas éticas, con miras a garantizar la rectitud y transparencia en todas las actuaciones, que se desarrollan en el diario hacer en la entidad.

Regular la prohibición de prácticas que puedan generar conflictos de interés y evitar situaciones que comprometan la equidad, la imparcialidad y la confianza en las relaciones comerciales, asegurando así el cumplimiento de los principios de transparencia y responsabilidad demostrada.

CAPÍTULO II

Ámbito de Aplicación - Pilares de Actuación

Artículo 4° - Ámbito de aplicación

Los principios y valores rectores enunciados en el presente Código de Ética y Conducta, una vez divulgados, son de obligatorio cumplimiento para los Asociados, Directivos, administradores, empleados, proveedores y entes de control internos y externos (en adelante destinatario o destinatarios), independientemente de su nivel jerárquico, cargo, ocupación y demás condiciones de vinculación dentro de la entidad, quienes adquieren el compromiso de observarlo rigurosamente y contribuir eficazmente a su difusión, actualización y correcta aplicación.

Ningún miembro de esta entidad, incluyendo aquellos en posiciones de autoridad, podrá utilizar el cumplimiento de órdenes como justificación para realizar actos ilícitos o contrarios a los principios establecidos en este código.

Artículo 5° - Pilares de Actuación que regulan las relaciones de la Cooperativa

Todos los destinatarios de este Código actuarán en atención a los siguientes Pilares: La ética, El servicio y La empresa, en los cuales se resumen los valores y principios rectores que enmarcan la filosofía empresarial de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**, y que se definen a continuación:

Pilar ético: Entendido como la capacidad de sentir y obrar en todo momento consecuentemente con los valores morales, las buenas costumbres y prácticas profesionales, respetando las políticas organizacionales y actuando en consonancia con lo que se dice. Lo anterior implica que todos los destinatarios de este Código dirigen sus actuaciones según los siguientes valores:

- **Honestidad:** Implica que todo Empleado de la Cooperativa debe cumplir con sus compromisos y obligaciones, su conducta se enmarca en la probidad y honestidad. Dada esta cualidad, actuarán con justicia, con apego a la moral y según la ley, comportándose rectamente y de acuerdo con la verdad.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Actuar siempre con rectitud y veracidad; cumplir con el correcto proceder en el desempeño de su cargo y en todos sus actos: ser servicial, oportuno, amable, culto, esmerado, disciplinado, intachable, considerado, cabal, justo, moral y sin generar dudas respecto a lo que se espera de él.
 - ❖ Cumplir siempre con el trabajo, utilizar el tiempo laboral para realizar las tareas propias del cargo con el mejor esfuerzo y esmero, haciendo buen uso de los recursos.
 - ❖ Emitir criterios, apreciaciones u opiniones siempre veraces y objetivos sobre asuntos inherentes a sus funciones, evitando la influencia de criterios subjetivos o de terceros no autorizados que pueda afectar su deber de objetividad.
 - ❖ Actuar siempre de forma veraz y honrada en el trato, en la relación, en el manejo de los recursos y en la comunicación con los demás, en el ambiente laboral: no mentir, no actuar con hipocresía, no promover el chisme y relaciones de desconfianza; evitar y rechazar la crítica negativa.
 - ❖ Evitar abuso por incapacidades médicas y ausentismo.
 - ❖ Adoptar las decisiones únicamente en aras del interés de la Cooperativa, nunca actuar con el fin de obtener beneficios personales, para su familia o para un tercero.
 - ❖ Asegurar el adecuado, efectivo y eficiente uso de dineros o bienes que estén bajo su control.
- **Integridad:** Exige que todos los destinatarios de este Código, actúen coherentemente, es decir, de acuerdo con lo que se piensa, dice y hace, como ser humano y empleado. Su accionar debe ser el de una persona intachable y recta en cualquier entorno de su vida.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Obrar transparentemente respecto a las decisiones y actos que adopte y deberá motivar y explicar sus actuaciones cuando le sea solicitado.
 - ❖ Evitar el endeudamiento por fuera del sistema financiero que pueda, en un momento dado, comprometer su buen juicio y responsabilidad en la toma de decisiones o la aplicación de los principios y valores definidos en el presente Código.
- **Responsabilidad:** Todos los destinatarios de este Código deben asumir y hacerse cargo de sus actos y omisiones en el ejercicio de sus funciones, actuar con disciplina y de acuerdo con el interés de la Cooperativa.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Conocer y cumplir los deberes y obligaciones del cargo en que se desempeña, teniendo en cuenta la normativa interna y externa; los parámetros con base en los cuales se evaluará su desempeño y asumir las consecuencias de las acciones y decisiones.
- ❖ Conocer y cumplir las leyes, sus reglamentos y normas internas, referentes a incompatibilidad y prohibiciones relacionadas con sus funciones.

- ❖ Cumplir habitualmente, de manera cabal y confiable, los compromisos adquiridos con la Cooperativa, sin que medien excusas para justificar su incumplimiento, realizando un correcto desempeño y rindiendo cuentas de éste.
- ❖ Llevar a cabo las tareas asignadas con disposición, dedicación, empeño y determinación y cumplir el deber en todos los sentidos yendo más allá de la obligación, apoyando y cooperando con los demás, incluso ante situaciones adversas, poniendo lo mejor de sí mismo, con sentido de propósito en favor del éxito de la Cooperativa.
- ❖ Ser puntuales y cumplir con los horarios. Llegar a tiempo al lugar de trabajo, a reuniones, capacitaciones, eventos, comités, es una muestra de respeto, deferencia y consideración hacia la Cooperativa, hacia los demás compañeros y hacia otras personas con quienes la Cooperativa Financiera COTRAFA sostiene relaciones comerciales o institucionales.
- ❖ Actuar de manera diligente en su desempeño diario para no causar perjuicio a la Cooperativa o a sus compañeros por actuar con apatía, indolencia, pereza, desgano, desinterés y otras conductas no apropiadas en el desempeño de sus funciones.
- ❖ Responder ante los órganos de control y administración, y ante las autoridades, si es del caso, por sus faltas desde los ámbitos ético, disciplinario, civil y penal.
- **Equidad:** Todos los destinatarios de este Código deben propender por el establecimiento y curso de relaciones justas en el cumplimiento de sus funciones y en la prestación de los servicios, donde prime el trato equitativo, entre ellos y con los Asociados, ahorradores y terceros. Las relaciones deben enmarcarse dentro de parámetros de igualdad, con respeto y consideración de la diferencia.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Velar porque las operaciones realizadas con asociados, ahorradores, vinculados económicos de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** estén enmarcadas en el plano de la igualdad y ceñidas al Reglamento existente en la Cooperativa para tal fin, con las salvedades legales que para el efecto se hayan establecido.
- ❖ Dar por parte de los directivos un trato respetuoso a los trabajadores y asegurar que en las decisiones sobre ellos prevalezca el reconocimiento al desempeño objetivo, competencias y ajuste al cargo y se excluya toda consideración o preferencia por razones diferentes. Para ello, velarán porque las decisiones que se tomen en materia de selección, evaluación, capacitación, desarrollo personal y profesional, reemplazos, convocatorias, promoción y compensación económica obedezcan a la normatividad vigente.
- ❖ Tratar a las personas vinculadas con la Cooperativa con respeto a los principios de no discriminación por concepto de nivel jerárquico, origen étnico, religión, género, preferencias políticas, afiliación sindical, edad, discapacidad u orientación sexual.
- ❖ Velar porque las acciones de los empleados se orienten hacia la prestación de servicios con calidad y equidad, evitando el trato preferencial y conflictos de interés.
- **Pilar de Servicio:** Es entendido como la capacidad, simpatía y la entrega con que todos los destinatarios de este Código, empeñan en su labor diaria para satisfacer o aclarar de forma efectiva y amable los deseos, necesidades, sueños o inquietudes de nuestros asociados, ahorradores y usuarios. Lo anterior, reconociendo que los Asociados y

Consumidores financieros son la razón de ser de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** y de todos los destinatarios de este código.

Los valores que integran este pilar son:

- **Respeto:** Implica que todos los destinatarios de este Código, deben ser justos, cuidadosos, respetuosos, amables, cultos y considerados en su relación con los clientes, asociados, jefes, colaboradores (subalternos), compañeros (as), proveedores y prestadores de servicios a la Entidad. Es la actitud de comprensión del ser de los demás, que nos permite comprender su actuación y comportarnos con cordura y tolerancia frente a ellos.

Como esencia de la relación interpersonal armónica, se expresa al no rebasar la libertad de los demás; al acatar las normas de convivencia y reconociendo que los demás pueden tener concepciones diferentes a las propias.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Obedecer las normas de convivencia social establecidas en la Cooperativa.
- ❖ Demostrar capacidad de brindar la atención, cortesía y trato justo y adecuado a cada persona con la cual se relaciona como producto de su trabajo.
- ❖ Tratar a los demás de la manera en que deseamos ser atendidos, saludar, ser amables, emplear un vocabulario adecuado, no usar palabras que sean injuriosas, ni mostrar actitud despectiva en el trato a los demás.
- ❖ Cuidar la higiene personal y su imagen, la forma de vestir, actitudes, opinión, y la conducta en general.
- ❖ Ser tolerante, considerado y cortés frente a las opiniones, admitiendo las diferencias personales, sin caer en la complacencia de errores en las actuaciones incorrectas.
- ❖ Reconocer y valorar las cualidades de los demás, ya sea por su conocimiento, experiencia o valor como personas.
- ❖ Agradecer por el trabajo bien hecho y el esfuerzo extra.
- ❖ Fomentar una comunicación interna oportuna y clara, para evitar un ambiente donde se murmuran críticas a espaldas de los interesados.
- ❖ Reconocer por parte de Cooperativa Financiera COTRAFA los derechos de las demás entidades del gremio y alentar una sana colaboración y la libre competencia entre ellas para el cumplimiento de sus objetivos sociales y empresariales.

- **Compromiso**

Implica que todo Directivo y empleado de la Cooperativa, al ejecutar sus funciones, debe tener clara conciencia que el trabajo que realiza forma parte de la actividad de la empresa. Por consiguiente, las tareas que ejecuta pueden afectar de manera positiva o negativa el trabajo de los demás, del área donde labora, de otras áreas y finalmente, la imagen de la Cooperativa. Por lo tanto, su trabajo y compromiso es la contribución al éxito de la Entidad.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Conocer exactamente la razón de ser de las tareas que realiza y su relación con la misión y visión de la empresa; la importancia de su trabajo en el engranaje o contexto global de la Cooperativa. Si no lo sabe, debe solicitar a su superior inmediato la información para que pueda alinear las metas personales con las de la empresa.
- ❖ Demostrar identificación y lealtad con la Cooperativa, siendo conocedor y consciente de la misión y visión de la Entidad.
- ❖ Demostrar una actitud persistente y proactiva, involucrando toda su capacidad, voluntad y determinación para sacar adelante las funciones que se le han confiado, buscando ir más allá de lo esperado.
- ❖ Reflejar constancia, honradez, confianza, eficiencia y excelencia en la ejecución de las tareas y responsabilidades diarias con la Cooperativa.
- ❖ Pensar en el futuro de la Cooperativa y sentirse responsable de ayudar a construirlo.
- ❖ Cuidar el buen nombre de la Cooperativa. Hablar de la misma con propiedad y observarse como parte del equipo.
- ❖ Propiciar un ambiente de armonía, colaboración y de gran calidad humana, de actualización de conocimientos para un mejor desempeño.
- ❖ Contribuir con su conocimiento y su trabajo al logro de los objetivos institucionales y personales, aportando ideas para el mejoramiento y crecimiento de la Cooperativa.
- ❖ Mantener una actitud solidaria frente a las necesidades de los Asociados, Ahorradores y Usuarios de la Cooperativa, la cual propicie una constante búsqueda de soluciones oportunas a éstas y acorde a sus características.
- ❖ Propiciar acuerdos que induzcan a mejorar las diferencias y relaciones entre consumidores financieros y empleados y entre los empleados en sí mismos.

○ **Confianza**

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa debe realizar sus funciones con transparencia, cumpliendo cabalmente las normas y procedimientos que aplican a la actividad financiera y cooperativa en atención a los códigos de Conducta y Ética Cooperativa, y el de Buen Gobierno Corporativo, de tal forma que la construcción de relaciones con los asociados, clientes y proveedores de la Cooperativa se fundamenten en la confianza y credibilidad.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Reflejar seguridad y conocimiento en la asesoría y entrega de los servicios ofrecidos por la Cooperativa.
- ❖ Velar por el cumplimiento y aplicación de las mejores prácticas corporativas contenidas en el Código de Buen Gobierno de Cooperativa Financiera COTRAFA, entendido éste como un medio para el logro de estos propósitos y no como un fin en sí mismo.
- ❖ Garantizar que toda información suministrada por la Cooperativa hacia los grupos de interés sea veraz, transparente, precisa, oportuna y refleje fielmente los resultados obtenidos en desarrollo del objeto social.
- ❖ Dar a conocer la información relevante al mercado, a través de los mecanismos que para el efecto ha dispuesto la Superintendencia Financiera de Colombia.
- ❖ Dar total cumplimiento a las promesas de servicio transmitidas a los Asociados, Ahorradores y Usuarios.

○ **Atención**

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa propenda por una permanente y positiva actitud de servicio, con los asociados, clientes, compañeros de trabajo y proveedores de la Cooperativa, atendiendo y satisfaciendo de manera amable, eficiente y oportuna sus necesidades o inquietudes.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Asumir la responsabilidad y compromiso en la cadena del proceso que se está apoyando, entendiendo que el servicio recibido por cada cliente interno tiene una influencia decisiva sobre el servicio final que se ofrece al cliente externo.
 - ❖ Trato amable y respetuoso con los clientes internos y externos, escuchando y respondiendo mediante una comunicación clara y comprensible.
 - ❖ Conocer las características de los clientes internos y externos para entender sus necesidades y buscar las soluciones más efectivas.
 - ❖ Atender con diligencia, calidez y cordialidad las solicitudes de los clientes internos y/o externos, brindándoles soluciones acordes con sus expectativas.
 - ❖ Ser consciente que la ejecución de las labores encomendadas o el apoyo eventual a otras áreas de la Cooperativa, no corresponde a un favor, es el deber de todos velar por una excelente atención, soportada en la cooperación y compañerismo.
 - ❖ Ofrecer facilidad de contacto, de manera que cuando el cliente llama por teléfono sea atendido y pueda ubicar fácilmente a quien pueda dar solución a sus necesidades.
 - ❖ Reflejar seguridad y competencia personal para atender, hacer sugerencias y orientar correctamente al cliente, demostrarle que conoce la Cooperativa, los productos o servicios que ofrece, de manera que pueda inspirar confianza.
 - ❖ Velar porque las instalaciones físicas de la Cooperativa sean visualmente atractivas, se mantengan limpias y ordenadas. El personal debe lucir una apariencia acorde con el Manual de imagen corporativa de la entidad.
-
- ❖ Dar respuesta formal y oportuna a cada una de las sugerencias, quejas o inquietudes expresadas por los usuarios, utilizando el canal de comunicación adecuado para cada una de ellas.

● **Pilar empresarial**

El pilar empresarial es entendido como la capacidad de la Cooperativa, Directivos y Empleados, de establecer los mecanismos y herramientas que permitan la armonía en el logro de los objetivos y metas institucionales.

Lo anterior implica que todo Empleado o Directivo de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** ejerce su labor partiendo de prácticas sostenibles, autogestión, capacidad de trabajo en equipo, prudencia y respeto por la entidad, en pro del crecimiento y desarrollo de la Cooperativa, así como de maximizar los impactos positivos en el entorno.

Los valores que integran este pilar son:

- **Conservación y eficiencia de los recursos**

Implica que todo directivo y empleado de la Cooperativa se concientice sobre la importancia de asumir prácticas responsables y amigables con el medio ambiente, no sólo durante el desempeño de sus actividades laborales sino también en la interacción con su entorno.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Uso eficiente y aprovechamiento de los recursos
- ❖ Consumo sostenible
- ❖ Preservación de la biodiversidad
- ❖ Inclusión social y respeto por la diversidad cultural
- ❖ Visión de un futuro común, en el que las acciones actuales no comprometan las posibilidades de las generaciones venideras de satisfacer sus necesidades.

- **Autocontrol**

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa, independientemente de su nivel jerárquico, es responsable directamente y en primera instancia de sus actividades y funciones, para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos y solicitar ayuda cuando lo considere necesario, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Involucra la capacidad de tener dominio sobre el logro de los resultados planeados y responsabilizarse de ellos, añadiendo valor a la Cooperativa y a sí mismo.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Asumir el compromiso de superación y crecimiento personal, profesional y laboral, por voluntad propia para el bienestar personal y de la Cooperativa.
- ❖ Demostrar conocimiento y destreza en el manejo de las políticas, reglamentos, procesos, procedimientos y directrices, así como de los productos y servicios de la Cooperativa.
- ❖ Mantener un permanente control en las actividades del saber y hacer que corresponden al cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- ❖ Reportar oportunamente las debilidades, excepciones o hallazgos importantes encontrados en el desarrollo diario de sus funciones y responsabilidades, a través de los mecanismos de comunicación existentes en la Cooperativa para tal efecto.
- ❖ Asumir con total responsabilidad y disciplina las funciones y responsabilidades encomendadas en la Cooperativa, buscando siempre en la aplicación de las mismas un valor agregado en el logro de los objetivos institucionales.

- **Compañerismo y Cooperación**

Implica que todo directivo y empleado de la Cooperativa debe promover un clima de armonía en sus relaciones laborales, proyectar siempre una imagen positiva y contribuir al desarrollo de una cultura institucional, a través de un espíritu de ayuda, trabajo en equipo y unión por una causa

común en todos los niveles de la Entidad.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Trabajar junto a otro u otros y ser capaz de generar confianza, de demostrar respeto, orden, puntualidad, consideración, cordialidad y cortesía. Contribuir para que el ambiente de trabajo sea de armonía, colaboración y calidez humana.
- ❖ Brindar confianza a los compañeros, reconocerles a éstos por el trabajo realizado. Al ser solidario (a), apoyarse y ayudarse, tener ecuanimidad, facilidad y entusiasmo para el trabajo colectivo.
- ❖ Ser receptivo (a) a las opiniones y sugerencias de los demás integrantes del grupo, no ofender ni burlarse de los demás y agradecer los esfuerzos de los demás en su favor.
- ❖ Poner en práctica en el lugar de trabajo principios de relaciones humanas cordiales y fluidas, incluso en los momentos más difíciles y pese a las dificultades que pueda encontrar, por bien personal, de las otras personas y de la Cooperativa.
- ❖ Realizar el trabajo individual que le corresponde, participar activamente y colaborar en el trabajo de los demás para demostrar el compromiso y la correspondencia con la ayuda mutua para incrementar la cooperación en todos los niveles de la Cooperativa, como parte del engranaje empresarial.
- ❖ Mantener una comunicación eficaz, desarrollando aptitudes y habilidades para expresar y transmitir los mensajes de manera correcta y clara; para saber escucharlos, asegurándose que éste sea un proceso bidireccional y que busque el entendimiento mutuo.
- ❖ Controlar los impulsos de nuestro carácter y la tendencia a la comodidad, mediante la voluntad para afrontar con serenidad los contratiempos y a tener paciencia y comprensión en las relaciones personales.
- ❖ Evitar todo tipo de críticas negativas con respecto a otros compañeros, su trabajo o cualquier otro aspecto que pueda causar malestar, aceptando únicamente críticas constructivas.
- ❖ Evitar conflictos que se originen por no realizar el trabajo que corresponde, por faltar o ausentarse del lugar de trabajo sin causa justa, o simplemente no asumir con seriedad su propia responsabilidad que implique sobrecarga de trabajo a los compañeros.

○ **Lealtad**

Implica que todo directivo y empleado de la Cooperativa se compromete con la Cooperativa en todo momento, con sus objetivos y metas en forma decidida y constante, obrando siempre con honestidad, fidelidad y justicia.

Para ello deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**:

- ❖ Abstenerse de inducir a clientes, competidores, representantes de otros grupos de interés, a realizar actividades que atenten contra el Código de Ética y Conducta definido por la entidad.
- ❖ Evitar dar información confidencial, estratégica y/o comercial, de modo particular, de manera directa o indirecta, a los competidores de Cooperativa Financiera COTRAFA.

- ❖ Rechazar e informar de inmediato a sus superiores cualquier presión indebida por parte de proveedores o contratistas, con el propósito de que se tomen las decisiones pertinentes.
- ❖ Informar oportunamente, a su superior inmediato, situaciones donde se detecten posibles conflictos de interés o se configuren los mismos.

○ **Confidencialidad y protección de la información:**

Implica que todo directivo, empleado y demás destinatarios de este Código en la Cooperativa deben mantener estricta confidencialidad respecto de la información que por el ejercicio de sus funciones conocen de la Entidad, de los asociados, clientes, de los mismos empleados y de sus proveedores.

Deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Cooperativa se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.

En consecuencia, deben regirse por los siguientes **principios y prácticas**, basados en la Reserva Bancaria y el uso de Información Privilegiada:

- ❖ Abstenerse de hacer uso de su posición, ni de la información reservada y privilegiada adquirida en el desarrollo de sus deberes, para sus propios intereses particulares o los de otros.
- ❖ Abstenerse de utilizar la información privilegiada que repose en la Cooperativa o que conozcan con ocasión de sus funciones, para realizar inversiones o negocios especulativos cuyo resultado positivo esté determinado por tal información.
- ❖ Abstenerse de revelar y transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a la Cooperativa, sus clientes, asociados o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtener ni intentar el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima. Estas obligaciones continuarán incluso después de su desvinculación de la Cooperativa, respecto de la información a que hayan tenido acceso en función de su cargo.
- ❖ Abstenerse de revelar la información que haya conocido o le haya sido transmitida dentro de la Cooperativa a persona diferente del titular, sin que medie autorización expresa del mismo, o de sus representantes, u orden de autoridad competente.
- ❖ Abstenerse de dar información privilegiada. Se tendrá por tal, aquella información particular o concreta que no ha sido dada a conocer al público por la Entidad, y que, de haberlo hecho, la tendría en cuenta un inversionista medianamente prudente y diligente en su toma de decisiones.
- ❖ Abstenerse de dar información privada o personal, de un compañero de trabajo, asociado, ahorrador o usuario a otra persona con fines delictivos, dolosos, mal intencionados o destructivos.

Capítulo III

Divulgación de la información - Políticas institucionales para evitar y manejar conflictos de interés -Principios referentes a la prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo y Financiación y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - Proscripción de actos de fraude, corrupción o soborno - Proscripción de actuaciones discriminatorias, de acoso o abusivas frente a todos los grupos de interés - Cumplimiento de la normatividad aplicable.

Artículo 6° - Divulgación de la información

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA se compromete a una comunicación abierta y honesta con todos sus grupos de interés. Como muestra del compromiso con el buen gobierno corporativo, compartimos información relevante de manera oportuna y transparente a través de los canales oficiales y los que dispongan las autoridades competentes.

Artículo 7 - Políticas institucionales para evitar y manejar conflictos de interés

Se entiende por conflicto de interés toda situación donde una persona puede sacar provecho para sí o para un tercero, valiéndose de las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta, en razón de la actividad que desarrolla, y cuya realización implicaría la omisión de los deberes legales, contractuales o morales a los que se encuentra sujeto.

Respecto a las operaciones con los vinculados, se entenderá por conflicto de interés aquella situación que surge o puede surgir para una o más personas que puedan tomar decisiones, o incidir en la adopción de las mismas, cuando se identifiquen intereses contrarios e incompatibles respecto de un acto o negocio en el establecimiento de crédito.

Los conflictos de interés generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las relaciones de negocios. Por ende, los conflictos de interés se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener consagración legal.

En consecuencia, haciendo uso de algunas prescripciones legales, y de la experiencia, se ha procedido a establecer algunas prácticas prohibidas y otras controladas con miras a evitar los conflictos de interés, bajo el entendido que no comprenden todas las prácticas posibles, sino que representan un instrumento meramente preventivo y que deben ser interpretadas de acuerdo con las pautas generales que a continuación se formulan:

1. Los Directivos y Empleados de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** estarán libres de la influencia de intereses personales que interfieran o puedan interferir con sus deberes y responsabilidades para con la empresa. En consecuencia, desplegarán su conducta con plena observancia de la Constitución y la Ley, así como de los Reglamentos internos expedidos por la Cooperativa para el cumplimiento de sus funciones. Serán objetivos y actuarán de buena fe.

Específicamente se recomienda que los directivos y empleados se abstengan de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones que, siendo contrarias a la ley o no, puedan dañar los intereses de la Cooperativa, el cumplimiento de sus deberes, responsabilidades o afectar su buen nombre e imagen.
 - Participar en actividades, negocios u operaciones contrarias al cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o a los valores y principios definidos en el presente Código y que puedan afectar el buen nombre de la Institución.
 - Realizar cualquier negocio u operación donde se sufra la influencia en razón de relaciones personales, comerciales o de interés particular con los destinatarios o contraparte de los mismos.
 - Abusar de su condición de directivo o empleado de la Cooperativa para obtener beneficios, para sí o para terceros relacionados con los productos o servicios que se prestan en la Cooperativa, ni para obtener beneficios personales de las contrapartes en las negociaciones (proveedores, contratistas, clientes o usuarios).
 - Participar en actividades por fuera del lugar de trabajo o del horario laboral que puedan interferir con el rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo que exista autorización expresa de la Cooperativa, sin que esta autorización vaya en contravía de la aplicación de los valores y principios contenidos en el presente Código.
2. Frente al conflicto de interés que se puede llegar a presentar con ocasión al reporte interno de señales de alerta o de transacciones inusuales, correspondientes a clientes y en especial de aquellos que ofrecen buenos resultados comerciales, **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** deberá dar estricto cumplimiento a la política de anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales y aplicar las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos y financiación del terrorismo.
3. Las operaciones financieras, administrativas y de gestión social de la Cooperativa contarán con procedimientos que segreguen adecuadamente las funciones de aprobación, ejecución, seguimiento y finalización.
4. Las operaciones activas y pasivas de la Cooperativa se ajustarán a la Reglamentación existente y en especial a las pautas especiales para vinculados, estableciéndose además formatos de declaración para Asociados, empleados y administradores, sobre los vínculos que puedan derivar en conflictos de intereses.

La documentación que soporte las operaciones de la Cooperativa dará cuenta de la transparencia de las mismas y evidenciará cualquier posible conflicto de interés de las personas que en ellas intervienen.

Se observará el régimen de incompatibilidades y prohibiciones consagradas en los Estatutos y en las disposiciones legales especiales.

5. Los Asociados o terceros serán tratados todos con igual respeto y consideración. Para **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** la atención esmerada y el servicio al público constituyen una norma general de conducta, y nunca representan un privilegio derivado de

consideraciones comerciales, personales, ni mucho menos la contraprestación por reciprocidad o algún tipo de remuneración indebida.

6. A nivel interno, los directivos y empleados están obligados a salvaguardar las políticas definidas por la entidad para la captación de dinero y el otorgamiento de créditos, especialmente cuando los mismos se encuentren en cabeza de los destinatarios o de sus parientes, o de sus empresas. En ningún caso, los empleados o directivos tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos, sus parientes o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.

Situaciones generadoras de conflicto de interés:

De manera ilustrativa y general, se consideran siguientes situaciones como generadoras de conflictos de interés:

6.1.1. Los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, el Gerente General, los Suplentes del Gerente General y el Revisor Fiscal, no podrán ser entre sí, cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, lo mismo que con los miembros de la Alta Gerencia de Cooperativa Financiera COTRAFA o de sus empresas filiales y subsidiarias.

Los miembros del Consejo de Administración, de la Junta de Vigilancia, el Gerente General, los Suplentes del Gerente General y el Revisor Fiscal, tampoco podrán ser cónyuges o compañeros permanentes de empleados diferentes a los de la Alta Gerencia de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**, o de sus empresas filiales y subsidiarias, ni tener con los mismos parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

6.1.2 En ningún caso, entre **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** y sus directivos, administradores o empleados, se podrán celebrar contratos diferentes a los relacionados con productos financieros.

6.1.3 La formalización de contratos de prestación de servicios o de asesoría entre **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** y los cónyuges y los familiares que se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y único civil de los directivos, administradores, empleados y Revisoría Fiscal.

6.1.4 Los empleados de la Cooperativa sólo podrán postularse a ocupar cargos en Consejo de Administración o Junta de Vigilancia contados doce (12) meses después de haber hecho dejación del cargo.

6.1.5 Quienes desempeñen las funciones de Revisoría Fiscal en ejercicio, así como el defensor de Consumidor Financiero no podrán ser Asociados(as) de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA**.

6.1.6 El empleado que sea cónyuge, compañero permanente o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, no podrá analizar ni participar en

la aprobación de operaciones activas de crédito de un solicitante con el cual tenga cualquiera de esos vínculos.

6.1.7 El análisis y aprobación de créditos solicitados por personas jurídicas, respecto de las cuales el integrante o empleado que participa en dichas gestiones sea su representante legal, directivo, administrador, socio(a) con una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital social. Igual aplica cuando existen relaciones de parentesco: Cónyuge, compañero(a) permanente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

6.1.8 La adquisición o contratación por parte de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales los directivos, administradores o empleados de la cooperativa ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el numeral 6.1.3 o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5) en el capital social.

6.1.9 Toda operación que se celebre en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo directivo (a), administrador (a) o empleado y que contenga los elementos de conflicto de interés consagrados en este Código.

6.1.10 Los directivos y administradores no podrán votar cuando se trate de asuntos que afectan su responsabilidad.

6.1.11 El Consejo de Administración de acuerdo con las normas legales, estatutarias, la estructura administrativa y de operación, establecerá los límites de operaciones que sean necesarias para los comités, administradores(as) e integrantes o empleados, para mantener la integridad, transparencia y control en el ejercicio de sus funciones y atribuciones.

7. Todos los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de la situación concreta. Los destinatarios deberán presumir que todos los eventos que se mencionan en el presente instructivo son generadores de conflictos de interés, pero podrán demostrar ante su superior lo contrario.
8. En razón de que las prácticas originadoras de conflictos de interés son múltiples, es deber de los destinatarios atender la definición y pautas aquí trazadas, de forma que siempre que determinen la existencia de un conflicto de interés que no esté expresamente consagrado, se abstengan de ejecutar la práctica u operación que constituya su existencia.
9. Siempre que algún destinatario considere que se encuentra inmerso en un conflicto de interés, diferente de los expresamente mencionados en este documento, deberá abstenerse de tomar cualquier decisión, e informar de ello a su jefe inmediato.

En caso de tomar alguna decisión deberá anteponer su obligación de lealtad con la Cooperativa a su interés propio.

10. Si un directivo o empleado considera que se encuentra en una situación generadora de un posible conflicto de intereses, reportará a la instancia competente de la entidad de inmediato y por escrito, este hecho, y en todo caso, se abstendrá de participar en cualquier etapa de un

proceso de decisión, cuando ésta involucre sus intereses personales o los de su cónyuge, compañero permanente o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o de afinidad y único civil.

La instancia competente se define así:

- Los miembros del Consejo de Administración deben declararse impedidos frente al pleno del Consejo de Administración o al Comité del que sean parte, según corresponda.
- Los miembros de la Junta de Vigilancia deben declararse impedidos frente al Consejo de Administración.
- Los empleados harán la manifestación ante el superior inmediato.

En los eventos de información privilegiada, se abstendrá de realizar un uso indebido de la misma, a través de la revelación a terceros, la asesoría con base en dicha información o la promoción de cualquier operación.

En todos los casos la persona o instancia a quien corresponda finalmente la adopción de la determinación, deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación verificando, según el caso, la viabilidad, rentabilidad, conveniencia de la misma y si es pertinente autorizarla, lo hará en condiciones normales, sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en las normas vigentes.

Artículo 8 - Principios referentes a la prevención y control del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo y Financiación y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA, en adopción e identificación plena respecto del control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cuenta con el Manual para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Financiación y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PDAM), donde se desarrolla de manera específica, la forma como se va administrar y controlar dicho riesgo, detallando las políticas adoptadas, procedimientos y directrices a tener en cuenta para tal efecto.

Las siguientes son algunas políticas generales contempladas en el manual general de riesgos, en materia de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo, adaptadas al presente código de conducta:

- *La Cooperativa apoya firmemente el esfuerzo nacional e internacional en la lucha contra las actividades ilegales y tiene la obligación y compromiso de apoyar a las autoridades en la identificación de transacciones de lavado de activos y financiación del terrorismo.*
- *Por lo anterior, las Directivas y todo el personal de Cooperativa Financiera COTRAFA se encuentran obligados a cumplir las políticas emanadas por la Cooperativa, buscando con ello que se configuren como reglas de conducta permanentes, orientando la actuación de la Entidad y la de cada uno de sus responsables en el adecuado funcionamiento del SARLAFT, con el fin de evitar los efectos que genera el incumplimiento de las normas que gobiernan la prevención y control del riesgo de Lavado*

de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT), como son la materialización del Riesgo Reputacional, Legal, Operativo y contagio.

- *Todos los empleados de la Entidad, deberán conocer y mantener los niveles de responsabilidad sobre la Administración del Riesgo de LA/FT que les corresponde, según las funciones definidas para el cargo.*
- *La Gerencia General vigilará el cumplimiento y entendimiento de las normas, políticas y procedimientos tendientes a evitar el Riesgo de LA/FT/FPADM en cada una de las áreas que tienen relación.*

En todo caso, los destinatarios del Código deberán:

- Vigilar que todos los consumidores financieros vinculados o por vincular a COTRAFA cumplan con los requisitos de honorabilidad, que demuestren una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes deberá ser concordante con la actividad declarada y con los movimientos u operaciones que realicen en la cooperativa y en todo momento se debe estar alerta sobre la actividad y los movimientos de estos.
- Al conocer información sobre la actividad sospechosa de un cliente o usuario y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y COTRAFA debe darse aviso inmediato al Oficial de cumplimiento con el fin de unificar el criterio, prevenir efectos desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
- Las personas trabajadoras de COTRAFA que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán utilizar los mecanismos e instrumentos establecidos por la entidad para esos efectos.

Artículo 9 - Proscripción de actos de fraude, corrupción o soborno

Todos los destinatarios de este Código deben abstenerse de participar en cualquier acto de fraude, corrupción o soborno, ya sea activo o pasivo, directo o indirecto, que pueda perjudicar los intereses de la Cooperativa. Esto incluye, pero no se limita a, el ofrecimiento, la solicitud o la aceptación de cualquier beneficio indebido.

Artículo 10 - Proscripción de actuaciones discriminatorias, de acoso o abusivas frente a todos los grupos de interés

Para fomentar una cultura laboral sana y respetuosa, se prohíbe cualquier tipo de violencia o acoso (físico, psicológico, sexual, moral o de autoridad) que genere un ambiente hostil o degradante.

Artículo 11 - Cumplimiento de la normatividad aplicable

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA se compromete con una cultura de ética y cumplimiento, actuando siempre dentro de los marcos legales y regulatorios establecidos, es decir, sus actuaciones deberán estar en armonía con las disposiciones y reglamentaciones expedidas por las autoridades y las normas, estatutos, políticas y procedimientos definidos por

la Cooperativa.

Capítulo IV

Competencia sancionatoria por el incumplimiento a las disposiciones de este Código - Prácticas prohibidas - Proceso disciplinario y régimen sancionatorio - Escala de sanciones - Tratamiento de reincidencias

Artículo 12 -Competencia sancionatoria por el incumplimiento a las disposiciones de este Código

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA promoverá entre sus Empleados y Directivos las disposiciones contenidas en este Código y podrá imponer sanciones para cada evento que constituya una falta contra el mismo.

En el caso de los empleados, este Código hará parte integral del Contrato de Trabajo. En consecuencia, su violación podrá ser sancionada por el Gerente General atendiendo a los parámetros establecidos en el Reglamento Interno del Trabajo y con sujeción al mismo, los Estatutos, Reglamentos de funcionamiento y demás lineamientos sancionatorios especiales suscritos en la entidad.

Para el evento de los Directivos, la competencia radica en la Superintendencia Financiera de Colombia, sin perjuicio de las atribuciones de la Asamblea General de Delegados conforme a las facultades estatutarias le correspondan.

En cuanto al Gerente General y sus Suplentes, la competencia radica en el Consejo de Administración de la Cooperativa, de conformidad con las facultades estatutarias.

Sin perjuicio de lo anterior, las autoridades competentes, podrán iniciar de oficio o a petición de parte las investigaciones correspondientes en aquellos eventos tipificados como conductas sancionables de conformidad con la legislación colombiana.

En el Capítulo X del Manual para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y Financiación y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/PDAM) se consagran las sanciones por incumplimiento a las normas relacionadas con el Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como los procesos para su imposición.

Artículo 13 - Prácticas prohibidas

De manera general y meramente enunciativa, sin enmarcarse dentro de los tipos penales contenidos en el Código Penal Colombiano, se describen a continuación ciertas conductas que, realizadas por los empleados, van en contravía de los pilares de actuación definidos en el presente Código:

- **Apropiación indebida de recursos de la Entidad o su utilización en beneficio propio o de terceras personas.** Se incluye el hurto de recursos monetarios o de información

relevante de la entidad, malversación de fondos, acceso no autorizado para dañar o apropiarse de recursos o activos de información de la Cooperativa, realización de gastos no autorizados o superando los montos máximos establecidos en beneficio propio o de terceras personas.

- **Apropiación indebida de activos de la Entidad o de consumidores financieros, lo mismo que su utilización en beneficio propio o de terceras personas.** Incluye la apropiación indebida de activos fijos de la Cooperativa o cuando estando a su cargo hace uso en beneficio propio de terceras personas sin la debida autorización; apropiación de dineros, títulos valores o cualquier otro activo físico propiedad de la Cooperativa o sus consumidores financieros, así sea de manera temporal.
- **Aceptación de dádivas, beneficios personales o cualquier otro tipo de ventaja para sí o para terceras personas, con el objeto de relajar los controles, facilitar el proceso o dar una ventaja a otros.** Se incluye la aceptación de dádivas o regalos que comprometan el accionar del directivo o empleado o alteren su buen juicio y la aplicación de las normas, políticas, procedimientos o la observancia de los valores y principios definidos en el presente Código; sobornos ofrecidos por Proveedores y aceptados por directivos y empleados, para obtener ventaja competitiva en procesos de otorgamiento de contratos; ofrecimiento por parte de un directivo o empleado de dádivas, regalos o cualquier tipo de prebenda a otros compañeros o a personas por fuera de la Cooperativa en busca de obtener un beneficio para sí o a favor de terceras personas, así este acto no esté relacionado directamente con la ejecución de las actividades de su cargo.
- **Suministro de información falsa con el fin de distorsionar una realidad inherente a su verdadero desempeño, sea a favor propio o de terceras personas.** Se incluyen actividades como la falsificación o adulteración de cifras o datos personales para ocultar el verdadero desempeño o para obtener beneficios, bonificaciones, etc.; utilización de falsos reportes o información distorsionada para engañar a inversionistas, entidades financieras o terceros en general; adulteración de los estados financieros y cifras de la Cooperativa.
- **Generar, alterar o suprimir deliberadamente registros, de tal forma que se distorsionen los estados financieros.** Dicha manipulación comprende, entre otros: diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período; diferir o registrar un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período; el uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos; creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos; manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo; el traslado periódico de obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos; en general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.
- **Incumplimiento de requerimientos de tipo legal o cumplimiento defectuoso.** Incluye información falsa, ocultamiento de información relevante o errores que pueden comprometer el buen nombre o el patrimonio de la Cooperativa, siempre y cuando la actuación sea intencional.

- **Omisión de los procedimientos establecidos en los eventos de conflicto de intereses.** Cuando un directivo o empleado se ve inmerso en una situación generadora de conflicto de interés de las descritas en el presente Código y no actúa en consonancia con el deber ser.
- **Uso inadecuado de Información Privilegiada.** Incluye el uso para beneficio personal o de terceras personas, de la información conocida en razón de su oficio.
- **Utilización de manera inadecuada y/o para su beneficio personal o de terceras personas de los medios y sistemas informáticos de la Cooperativa o la información almacenada en los mismos, o cuando sin tener acceso a éstos se violentan los medios y protecciones de seguridad de la Cooperativa o participar en el suministro de información, procesos, claves y cualquier otro medio para que un tercero lo pueda hacer.** Incluye actos como: acceso, manipulación y/o divulgación de archivos electrónicos para los cuales no está expresamente autorizado; uso indebido de la red; destrucción, distorsión o aprovechamiento personal de información relevante de la Cooperativa; cualquier tipo de actividad fraudulenta utilizando las herramientas de la Cooperativa, así lo haga a título personal y por fuera del espacio laboral y/o las instalaciones de la Cooperativa.
- **Utilizar el vínculo como Directivo o Empleado con la Cooperativa para canalizar recursos logísticos, monetarios o utilizar indebidamente el espacio laboral y los medios y herramientas asignadas para realizar proselitismo político involucrando el nombre de la Cooperativa de tal forma que la comprometa y la exponga a riesgo reputacional.** Todo evento o actividad política y/o de proselitismo deberán ser sometidas a estudio y aprobación de la Alta Gerencia de la Cooperativa, partiendo exclusivamente de un interés general y de beneficio para la Entidad y nunca matriculándola con un partido o ideología política que vaya en detrimento de la esencia Cooperativa y empresarial. En la misma conducta enunciada, incurrirá el Directivo o empleado que, utilizando su posición, induzca a sus subordinados a utilizar el vínculo con la Cooperativa.
- **Donaciones y Contribuciones. COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** se compromete a mantener la transparencia y la integridad en todas sus operaciones financieras. Por lo tanto, se prohíbe estrictamente a los empleados, directivos y miembros del consejo de administración aceptar o solicitar donaciones o contribuciones de cualquier tipo, ya sean en efectivo o en especie, de personas o entidades externas. Esta política tiene como objetivo evitar conflictos de interés y garantizar que todas las decisiones se tomen en el mejor interés de la cooperativa y sus miembros.
Excepciones: i) Se podrán aceptar donaciones en especie de valor mínimo, como obsequios promocionales o artículos de cortesía, siempre y cuando no comprometan la independencia de la cooperativa. ii) En casos excepcionales, el Consejo de Administración podrá aprobar la aceptación de donaciones de mayor valor, siempre y cuando se cumplan los siguientes requisitos:
 - La donación sea para un fin específico que beneficie a la cooperativa o a sus miembros.

- La donación sea transparente y se registre en los estados financieros de la cooperativa.
- La aceptación de la donación no genera ningún tipo de obligación o compromiso por parte de la cooperativa.

Consecuencias: El incumplimiento de esta política podrá acarrear sanciones disciplinarias, de acuerdo con lo contemplado en el Reglamento Interno de Trabajo y Estatutos de la Cooperativa.

- **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA se compromete a mantener la transparencia y la integridad en todas sus operaciones financieras, incluyendo aquellas relacionadas con regalos, viajes y entretenimiento.** Con el fin de garantizar el uso adecuado de los recursos y evitar conflictos de interés, se establecen las siguientes directrices:

- **Regalos:** Se permite la entrega de regalos a clientes, socios y colaboradores, siempre y cuando su valor sea modesto y razonable, y estén relacionados con eventos o celebraciones especiales. Queda prohibido aceptar o entregar regalos que puedan influir en la toma de decisiones o que comprometan la objetividad de las relaciones comerciales.
- **Viajes:** Los viajes de negocios deben ser autorizados previamente por la Gerencia y estar debidamente justificados. Se dará prioridad a la optimización de los recursos, buscando las opciones más económicas y eficientes. Los gastos de viaje, como transporte, alojamiento y comidas, serán reembolsados de acuerdo con las políticas internas de la Cooperativa.
- **Entretenimiento:** Se permite ofrecer o participar en actividades de entretenimiento, como comidas o eventos, siempre y cuando tengan un propósito de negocios legítimo y sean de un valor razonable. Queda prohibido utilizar fondos de la Cooperativa para fines de entretenimiento personal o para agasajos que puedan generar la percepción de favoritismo o trato preferencial.
- **Transparencia y rendición de cuentas:** Todos los gastos relacionados con regalos, viajes y entretenimiento deben ser debidamente documentados y registrados en los sistemas contables de la Cooperativa. Se exigirá la presentación de informes de gastos detallados, que incluyan la justificación de cada gasto y los comprobantes correspondientes.

Cumplimiento y sanciones: El incumplimiento de estas directrices podrá dar lugar a sanciones disciplinarias, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y Estatutos de la entidad.

La Cooperativa se reserva el derecho de modificar o actualizar estas directrices en cualquier momento, cuando lo considere necesario.

Artículo 14 - Proceso disciplinario y régimen sancionatorio

Todo los directivos y empleados de COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA que voluntariamente o con culpa grave incurran en conductas que violen los valores, principios rectores y las normas consagradas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley, Reglamento Interno de Trabajo, Estatutos, Reglamentos de funcionamiento y

demás lineamientos sancionatorios especiales definidos por la entidad.

Lo anterior incluye el comportamiento doloso o negligente en el tratamiento de situaciones de riesgo y debilidades en el sistema de control, así como el encubrimiento de cualquier señal de acto incorrecto, obstaculización de procesos investigativos, denuncias falsas, temerarias o malintencionadas, o aquellas hechas para obtener beneficio personal o a favor de terceros, malos tratos o censura a compañeros de trabajo que cumplan con su deber de reporte, y omisiones graves en la implementación de los planes de mitigación de actos incorrectos.

Para efectos del incumplimiento de los valores y principios éticos contenidos en el presente Código por parte de los empleados, se acogerá el procedimiento disciplinario contenido en el Reglamento Interno de Trabajo.

Las sanciones laborales se aplicarán sin perjuicio de las demás sanciones civiles, administrativas y penales existentes en la normatividad vigente, incluyendo de manera especial aquellas relacionadas con la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo y las contenidas en el Código Penal colombiano y las normas que lo adicionen o modifiquen.

Artículo 15 - Escala de sanciones

Las conductas sujetas a sanción, según lo definido anteriormente, se clasifican además en la siguiente escala:

- **Falta Leve:** Se considera una falta como leve, cuando cometida, sólo ha tenido incidencia a nivel del área, unidad o dirección, sin que exista ninguna afectación económica o reputacional para la Cooperativa o para el consumidor financiero.
- **Falta Moderada:** Se considera una falta como moderada, cuando cometida, ha afectado otras áreas, unidades o direcciones de la Cooperativa, sin que haya afectación económica o reputacional para la Cooperativa o para el Consumidor financiero.
- **Falta Grave:** Se considera una falta como grave, cuando cometida, produzca afectación económica y/o de imagen de la Cooperativa o para el consumidor financiero.

Artículo 16 - Tratamiento de reincidencias

Adicional al tratamiento anterior de la escala de faltas, en el caso de reincidencias, la Cooperativa se sujetará a lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo, Estatutos, Reglamentos de funcionamiento y demás lineamientos sancionatorios especiales definidos por la entidad, donde se detalla el procedimiento a seguir por parte de Cooperativa Financiera COTRAFA al momento en que un Directivo o empleado, transgrede el Código de Ética y Conducta.

Capítulo V

Seguimiento y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta -Otros instrumentos relacionados con la Ética en COTRAFA -Canales de Información y Actuación del Comité

de Buen Gobierno Corporativo

Artículo 17 - Seguimiento y Cumplimiento del Código de Ética y Conducta

COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA cuenta con un Comité de Buen Gobierno Corporativo, que tiene dentro de sus responsabilidades supervisar la observancia de las disposiciones establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como del Código de Ética y Conducta.

Artículo 18 - Otros instrumentos relacionados con la ética en COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA

Es importante precisar que la finalidad de este Código en la Cooperativa es ser lo más amplio y detallado posible, no obstante, se puede presentar que el mismo no suministre respuestas u orientación acerca de todas las cuestiones éticas que puedan presentarse en el curso de las actividades de la Cooperativa, de las relaciones laborales y de la interacción de los empleados entre sí o con los grupos de interés. En tal caso, la observancia de otros documentos normativos, la remisión al criterio prudente y el llamado a una actitud sensata contribuirán a manejar asuntos no cubiertos específicamente por este código.

Este Código de Ética y Conducta hace parte de la estructura normativa de **COOPERATIVA FINANCIERA COTRAFA** en calidad de Acuerdo reglamentario. En algunos casos refuerza o desarrolla planteamientos de algunos de ellos; en otros, les sirve de marco para asuntos específicos. Por lo tanto, no puede leerse ni interpretarse de manera desligada de otros instrumentos normativos, tampoco pretende derogarlos ni sustituirlos, sino que su intención es complementarlos, si bien reconociendo que, en ciertos casos, podrá presentarse algún grado de superposición o traslape. Dentro de los principales instrumentos a los que nos referimos se encuentran, entre otros, los siguientes: Código de Buen Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de Trabajo, entre otros.

Artículo 19 - Canales de Información y Actuación del Comité de Buen Gobierno Corporativo

El Código de Ética y Conducta contiene unos lineamientos generales que permitirán evaluar gran parte de las situaciones a las que se podrían enfrentar los destinatarios del mismo, pero no detalla necesariamente todos los problemas que pueden surgir en su día a día. Por lo anterior, eventualmente podrán surgir dudas sobre cuál es la conducta más correcta que debe ser adoptada, casos en los cuales se deberá comunicar al superior jerárquico o al Comité de Buen Gobierno Corporativo, antes de tomar cualquier decisión.

Como mecanismo adicional para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética y Conducta, la Cooperativa ha dispuesto la “Línea Ética” para reportar denuncias de actos no éticos cometidos por los empleados y directivos, entre los cuales se encuentran:

- Fraude o Hurto.
- Falsos reportes.
- Malversación de activos.

- Conflictos de Interés.
- Manipulación de Estados Financieros.
- Lavado de Activos o Financiación del terrorismo.
- Revelación de Información Privilegiada.
- Violación de la seguridad y calidad de la información.
- Violación de leyes o regulaciones.
- Citaciones Judiciales.
- Afectación de la Imagen Corporativa.
- Violación o incumplimiento de los valores y principios rectores del presente código de conducta.

Los canales de información que pueden ser utilizados para presentar denuncias a través de la “Línea Ética” son la comunicación escrita, correo electrónico cotrafa@lineatransparencia.com, y línea telefónica publicada en la página web www.cotrafa.com.co.

Este Código se complementa con otros códigos, manuales, políticas, programas y/o procesos operativos específicos que pueden llegar a adoptar la Cooperativa, en cumplimiento de disposiciones aplicables.

Artículo 20 - Vigencia y derogatoria

El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su aprobación, y deroga en su totalidad el Acuerdo N° 0272 del 21 de diciembre de 2009.

Dado en Bello, Antioquia, a los 26 días del mes de noviembre de 2025, según Acta N° 1366.

(Original firmado)
LUIS HERNANDO MÚNERA CORREA
Presidente Consejo de Administración

(Original firmado)
ENRIQUE ISAAC MENESES GARCÍA
Secretario Consejo de Administración