

# **CODIGO DE CONDUCTA**

## **COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA**

## INDICE

ACUERDO 0272.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
INTRODUCCIÓN.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
1. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
2. PILARES DE ACTUACIÓN.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
2.1 PILAR ÉTICO.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
2.1.1 Honestidad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.1.2 Integridad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.1.3 Responsabilidad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.1.4 Equidad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.2 PILAR DEL SERVICIO.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
2.2.1 Respeto.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.2.2 Compromiso.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.2.3 Confianza.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.2.4 Atención.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.3 PILAR EMPRESARIAL.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
2.3.1 Autocontrol.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.3.2 Compañerismo y Cooperación.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.3.3 Lealtad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
2.3.4 Confidencialidad.....	<i>Error: No se encuentra la fuente de referencia</i>
3 PRINCIPIOS REFERENTES A LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
4 POLÍTICAS INSTITUCIONALES PARA EVITAR Y MANEJAR CONFLICTOS DE INTERÉS.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
5 DETERMINACIÓN DE LA OCURRENCIA DE ACTOS CONTRARIOS AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y DEMÁS DISPOSICIONES DEFINIDAS POR LA COOPERATIVA....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
6 PROCESO DISCIPLINARIO Y RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
6.1 ESCALA DE SANCIONES.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
6.2 TRATAMIENTO DE REINCIDENCIAS.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
7 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA
8 OTROS INSTRUMENTOS RELACIONADOS CON LA ÉTICA EN COTRAFA. ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA	
9 CANALES DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO COOPERATIVO.....	ERROR: NO SE ENCUENTRA LA FUENTE DE REFERENCIA

**COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA  
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN**

**ACUERDO 0272**

**CÓDIGO DE CONDUCTA**

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

**CONSIDERANDO**

- 1) Que atendiendo a la filosofía de dirección estratégica de la organización y a la intención de que las actuaciones de los Directivos y Empleados de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA se enmarquen dentro de lineamientos precisos que permitan obtener comportamientos ajustados a los valores y principios éticos, y que en tal sentido se debe contar con un Código de Conducta, que garantice dicho comportamiento.
- 2) Que es función del Consejo de Administración la aprobación, implementación, administración y seguimiento de una adecuada estructura de control interno, así como la adopción de las mejores prácticas corporativas.
- 3) Que atendiendo a los lineamientos establecidos por parte de la Superintendencia Financiera de Colombia a sus vigiladas, en materia de Buen Gobierno y Mejores Prácticas Corporativas:

**ACUERDA**

**INTRODUCCIÓN**

El presente Código de Conducta tiene por objeto establecer los lineamientos que han de presidir los comportamientos del Talento Humano y Directivos de COTRAFA Cooperativa Financiera, soportado en tres pilares fundamentales: La ética, El servicio y La empresa.

Por lo tanto, COTRAFA Cooperativa Financiera asume en el presente Código de Conducta, que la actuación de sus Directivos y Empleados en el desarrollo de la Actividad Financiera y Cooperativa se ejecute bajo estricto cumplimiento de éste, interiorizando los valores y principios rectores definidos para nuestra Cooperativa.

Para ello entiende por Valor la cualidad propia del ser humano, representando aquello que siente y cree y que en últimas orienta su conducta. A su vez, los Principios son actitudes consecuentes de los valores asumidos, las leyes naturales que son externas al ser humano y que controlan y enmarcan los resultados de sus propios actos.

En síntesis este código enmarca los pilares de comportamiento que trazan con el

mayor detalle posible el marco ético en el que COTRAFA Cooperativa Financiera aspira se desenvuelvan las relaciones personales, laborales e institucionales y donde se soporte el compromiso entre empleados, la Cooperativa y demás grupos de interés.

## **1. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Los principios y valores rectores enunciados en el presente Código de Conducta, una vez divulgados, son de obligatorio cumplimiento para los Directivos y Empleados de COTRAFA Cooperativa Financiera, quienes adquieren el compromiso de observarlo escrupulosamente y contribuir eficazmente a su difusión, actualización y correcta aplicación.

## **2. PILARES DE ACTUACIÓN**

Como individuos, parte del colectivo social organizado en forma de Estado, todos los directivos y empleados de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA tendrán como primer marco de referencia en sus actuaciones los preceptos de la Constitución Política y las Leyes.

Igualmente, 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.

Todas las actuaciones de los directivos y empleados de la Cooperativa deberán estar, además de lo anterior, en consonancia con los valores y principios rectores definidos en el presente Código.

Los empleados y Directivos de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, sobre la base de nuestros Valores, 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 COTRAFA Cooperativa Financiera, y éstos son:

### **2.1 PILAR ÉTICO**

El pilar ético es 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 todo empleado de COTRAFA Cooperativa Financiera trabaja y dirige sus actuaciones según estos valores.

Los valores que integran este pilar son:

#### **2.1.1 Honestidad**

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa debe cumplir con sus compromisos y obligaciones, su conducta se enmarca en la probidad y honestidad. Dada esta cualidad, los empleados actúan con justicia, con apego a la moral y según la ley, se comportan 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.

### 2.1.2 Integridad

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa actúe coherentemente de acuerdo con lo que 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.

En todo caso, los directivos y empleados de la Cooperativa, manejarán sus finanzas de manera sensata, en procura de ser consecuentes con sus ingresos, buscando evitar la creación de conflictos de interés.

- Rechazar todo tipo de dádiva de terceros que puedan comprometer su integridad o juicio personal o que vulneren la aplicación de los valores y principios contenidos en el presente Código.
- Ser coherente con lo que se piensa, se dice y se hace en los diferentes entornos de la vida, es decir, el personal, familiar, laboral, ciudadano y profesional. El actuar de forma recta e íntegra evita el arrepentimiento de algo que hizo o dejó de hacer.

### 2.1.3 Responsabilidad

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa asuma y se haga cargo de sus actos y omisiones en el ejercicio de sus funciones, deben 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 puesto 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 COTRAFA Cooperativa Financiera 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.

### 2.1.4 Equidad

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa propenda 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 y/o privilegiados de COTRAFA Cooperativa Financiera, 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 sus 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.

## **2.2 PILAR DEL SERVICIO**

El pilar del servicio es entendido como la capacidad, simpatía y la entrega que todo Directivo y Empleado empeña 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 implica que todo Empleado o Directivo de COTRAFA Cooperativa Financiera trabaja y dirige sus actuaciones pensando siempre que nuestros asociados, ahorradores y usuarios, son nuestra razón de ser.

Los valores que integran este pilar son:

### **2.2.1 Respeto**

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa debe ser justo, cuidadoso, respetuoso, amable, culto y considerado en su relación con los clientes, asociados, jefes, colaboradores (subalternos), compañeros (as) y prestatarios 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 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 murmura crítica a espaldas de los interesados.
- Reconocer por parte de COTRAFA Cooperativa Financiera 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.

### **2.2.2 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, que 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 si mismos.

### 2.2.3 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 al Código 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 COTRAFA Cooperativa Financiera, 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.

### 2.2.4 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 a 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 la atención al Manual de Imagen Corporativa de la Cooperativa.
- 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.

## **2.3 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 COTRAFA Cooperativa Financiera ejerce su labor partiendo de una autogestión, capacidad de trabajo en equipo, prudencia y respeto por la entidad, en pro del crecimiento y desarrollo de la Cooperativa.

Los valores que integran este pilar son:

### **2.3.1 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.

### **2.3.2 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 impliquen sobrecarga de trabajo a los compañeros.

### 2.3.3 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 Conducta definido por la Cooperativa.
- Evitar dar información confidencial, estratégica y/o comercial, de modo particular, de manera directa o indirecta, a los competidores de COTRAFA Cooperativa Financiera.
- 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.

### 2.3.4 Confidencialidad

Implica que todo Directivo y Empleado de la Cooperativa mantiene 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.

### **3 PRINCIPIOS REFERENTES A LA PREVENCIÓN Y CONTROL DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

COTRAFA Cooperativa Financiera, en adopción e identificación plena con el control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, cuenta con un manual general de riesgos, donde en uno de sus capítulos 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 crímenes graves, especialmente el tráfico de drogas y el terrorismo y tiene la obligación y compromiso de apoyar a las autoridades en la identificación de transacciones de lavado de activos y financiamiento de terrorismo.*
- *Por lo anterior, las Directivas y todo el personal de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA 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 en cada una de las áreas que tienen relación.*

#### **4 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.

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 COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA, 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 contrarios 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.
- 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, COTRAFA Cooperativa Financiera 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 y/o privilegiados, 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 COTRAFA Cooperativa Financiera 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 funcionarios o de sus parientes, o de sus empresas. En ningún caso, los funcionarios tomarán decisiones respecto de obligaciones que ellos o sus parientes, o sus empresas tengan o deseen tener para con la entidad.
7. Los conflictos de interés deberán analizarse de acuerdo con las condiciones particulares de la situación concreta. Los funcionarios 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 funcionarios 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 funcionario, 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.

## **5 DETERMINACIÓN DE LA OCURRENCIA DE ACTOS CONTRARIOS AL CÓDIGO DE CONDUCTA Y DEMÁS DISPOSICIONES DEFINIDAS POR LA COOPERATIVA**

COTRAFA Cooperativa Financiera 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 Manual de Sanciones que para el efecto sea expedido por la Cooperativa.

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 que para el caso y conforme a las facultades estatutarias le correspondan.

En cuanto al Gerente General, 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 la legislación colombiana.

En el Capítulo X del Manual General de Riesgos (SARLAFT) 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.

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

**5.1 Apropriación 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.

**5.2. Apropriación 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.

**5.3 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.

**5.4. 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.

**5.5. 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.

**5.6 Incumplimiento de requerimientos de tipo legal o cumplimiento defectuoso.** Incluye información falsa, ocultamiento información relevante o errores que pueden comprometer el buen nombre o el patrimonio de la Cooperativa, siempre y cuando la actuación sea intencional.

**5.7. 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.

**5.8 Uso inadecuado de Información Privilegiada.** Incluye el uso para beneficio personal o de terceras personas, de la información conocida en razón de su oficio.

**5.9 Utilización de manera inadecuada y/o para su beneficio personal o de terceras personas los medios y sistemas informáticos de la Cooperativa o la información almacenada en los mismos o cuando sin tener acceso a éstos violenta los medios y protecciones de seguridad de la Cooperativa o participa 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.

**5.10. 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.

## **6 PROCESO DISCIPLINARIO Y RÉGIMEN SANCIONATORIO**

Todo los directivos y empleados de COTRAFA Cooperativa Financiera 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 y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Cooperativa y por el manual de sanciones definido y aprobado por el Consejo de Administración.

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, se acogerá el procedimiento disciplinario contenido en el Reglamento Interno de Trabajo (Artículos 75 y 76).

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.

## 6.1 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.

## 6.2 TRATAMIENTO DE REINCIDENCIAS

Adicional al tratamiento anterior de la escala de faltas, en el caso de reincidencias, la Cooperativa definirá un Manual de Sanciones donde se detallará el procedimiento a seguir por parte de COTRAFA COOPERATIVA FINANCIERA al momento en que un Directivo o empleado, transgreda el Código de Conducta.

## 7 SEGUIMIENTO Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

COTRAFA Cooperativa Financiera cuenta con un Comité de Buen Gobierno Corporativo conformado por la Mesa Directiva del Consejo de Administración, tres (3) miembros principales del Consejo de Administración (el Presidente, Vicepresidente Primero y Vicepresidente Segundo), y además contará con la participación del Gerente General, quien tendrá voz pero no voto.

El Comité de Buen Gobierno Corporativo tiene dentro de sus responsabilidades supervisar la observancia de las disposiciones establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como el Código de Conducta.

## **8 OTROS INSTRUMENTOS RELACIONADOS CON LA ÉTICA EN COTRAFA**

Es importante precisar que la finalidad de este Código de Conducta, en COTRAFA Cooperativa Financiera, 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 Conducta hace parte de la estructura normativa de COTRAFA Cooperativa Financiera, en calidad de acuerdo reglamentario, y otros instrumentos interrelacionados, que rigen las obligaciones y las actuaciones de la Cooperativa y de sus Empleados y Directivos. 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 esos 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 Gobierno Corporativo, Reglamento Interno de trabajo, Manual General de Riesgo, entre otros.

## **9 CANALES DE INFORMACIÓN Y ACTUACIÓN DEL COMITÉ DE BUEN GOBIERNO COOPORATIVO**

El Código de Conducta contiene unos lineamientos generales que permitirán evaluar gran parte de las situaciones a las que se podrían enfrentar los destinatarios del presente Código, 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 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.

## Código de Conducta. Acuerdo 0272

Los canales de información que pueden ser utilizados en la “línea ética” son la comunicación escrita, correo electrónico ([etica@cotrafa.com.co](mailto:etica@cotrafa.com.co)) y línea telefónica.

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.

El presente Acuerdo deroga en su totalidad el Acuerdo 0243 del 18 de junio de 2008.

Dado en Bello, Antioquia, a los 21 días del mes de diciembre de 2009, según Acta 1159 del Consejo de Administración.

OMAIRA DUQUE ALZATE  
Presidenta Consejo de Administración

LUIS ALBEIRO MEDINA PATIÑO  
Secretario Consejo de Administración