

## **COOPERATIVA FINANCIERA JURISCOOP**

### **ACUERDO No. 08-00156**

Por la cual se acoge el **CÓDIGO DE CONDUCTA** de la Cooperativa Financiera de Juriscoop.

El Consejo de Administración de la **COOPERATIVA FINANCIERA JURISCOOP** en uso de sus atribuciones que le confiere la ley 79 de 1988 y lo previsto en el literal r del artículo 43 del Estatuto y,

### **CONSIDERANDO**

1. Que el numeral 7.5.1 del Capítulo Noveno, Título Primero de la Circular Básica Jurídica No. 007 de 1996, de la Superbancaria (hoy Superfinanciera) prevé la estructura general de control interno, exige la elaboración y adopción formal de unos códigos éticos y reglas de conducta que generen conciencia y cultura del control interno entre los empleados de la organización.
2. Que los códigos recogen la normativa prevista para los entes cooperativos y de la economía solidaria; la establecida por los entes de control y vigilancia; la instituida por la Asamblea General y la reglamentada a través de acuerdos por el Consejo de Administración.
3. Que es necesario que el Consejo de Administración de la Cooperativa Financiera Juriscoop expida la reglamentación necesaria para velar por el cumplimiento de las normas y de los postulados tanto éticos como morales en la Cooperativa y dentro del sistema financiero Colombiano.
4. Que con este documento la Cooperativa pretende profundizar la difusión de las reglas de comportamiento en toda la organización, para promover y reforzar la obligación de mantener una conducta positiva relativa a hacer las cosas correctamente.
5. Que las normas que se consignan en el presente Código, son consideradas como un supuesto mínimo del comportamiento de los Directivos, Administradores y Empleados, los cuales siempre deberán obrar en sus relaciones con los asociados, clientes, usuarios y público en general, privilegiando sus deberes éticos y morales, frente a cualquier circunstancia que les imponga su gestión.
6. Que el presente Código contiene los criterios esenciales para la resolución de conflictos de interés que en el desarrollo de sus actividades, se presenten entre los empleados, u otros servidores y la Cooperativa de suerte que siempre primen los principios éticos sobre el logro de metas comerciales o intereses personales. Igualmente se debe dar prioridad al interés general sobre el interés particular.
7. Que es necesario que toda actividad realizada por la Cooperativa y sus empleados, se

ciña estrictamente a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad y seguridad de la Cooperativa.

## **ACUERDA:**

### **CAPÍTULO I PRINCIPIOS FUNDAMENTALES**

**ARTÍCULO 1.** La COOPERATIVA FINANCIERA JURISCOOP actuará siempre bajo la premisa de la buena fe ante las autoridades y ante sus clientes. El respeto tanto a la Ley como a la Ética será de forzoso cumplimiento para quienes representen o presten sus servicios a la Cooperativa, bien sea en calidad de Administradores, Empleados, Asesores, Consultores, Empleados Temporales y Proveedores, con el fin de evitar que su conducta sea la ocasión para la indebida utilización de la Entidad en actividades ilícitas de cualquier naturaleza.

**ARTÍCULO 2.** Como aspecto primordial, los empleados y servidores de la Cooperativa deben entender que bajo el compromiso adquirido para el cumplimiento cabal de la misión que les ha sido encomendada por la Cooperativa, su comportamiento íntegro tiene un radio de acción mucho más complejo que el referido al ejercicio simple de sus funciones.

Su actuar laboral y profesional, en consecuencia, tiene una irradiación a nivel social, cultural y político de tal amplitud que toda decisión de cualquier empleado, por sencilla que parezca, debe ser analizada en profundidad, considerando que ningún comportamiento estará aislado del contexto de nuestro país.

En nuestro caso, como personas que conformamos el sector financiero, nos corresponde seguir como pautas de comportamiento aquellas que permitan la coexistencia armónica de una sociedad fundamentada en valores.

**ARTÍCULO 3.** Partiendo de la base que para tener una excelente convivencia se nos exige seleccionar lo que debemos preferir y lo que debemos rechazar, saber cómo debemos comportarnos nos obliga a definir prioridades que deben estar determinadas fundamentalmente por el cumplimiento del deber. Este cumplimiento del deber exige que la escala de valores personal se encuentre en armonía con la de la Cooperativa, la cual se fundamenta en el acatamiento de su propia normatividad y en el cumplimiento de las leyes.

**ARTÍCULO 4.** Considerando el campo de acción laboral, los principios fundamentales adoptados en la Cooperativa Financiera Juriscoop son los siguientes:

1. **Integridad.** Hace referencia a la conducta incorruptible del empleado quien antepone con entereza un comportamiento intachable frente a todo acto que atente contra su probidad.
2. **Honestidad.** Implica rectitud en el pensar y actuar personal, profesional, laboral y ciudadano, guiado por el respeto a la persona y a la propiedad ajena.

3. **Confidencialidad.** Es la obligación de honrar la credibilidad depositada y no revelar datos, hechos o informaciones que puedan menoscabar la intimidad de las personas o los intereses de la Institución.
4. **Responsabilidad.** Es la virtud que permite enfrentar y rendir cuenta de todos los actos, asumiendo las consecuencias de ellos.
5. **Sentido de pertenencia.** Es el hallarse profundamente comprometido con los ideales y la realización de metas personales e institucionales.
6. **Orden.** Es la aplicación sistemática y rigurosa de principios, normas y procedimientos para el ejercicio de las labores encomendadas.
7. **Lealtad.** Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, tienen el deber de obrar con los usuarios y con la propia entidad de manera íntegra, franca, fiel y objetiva.
8. **Diligencia.** Los directivos, administradores y empleados, deberán ejercer sus funciones de manera eficaz y oportuna, buscando cumplir adecuadamente los propósitos empresariales de la entidad y atendiendo oportunamente las necesidades y expectativas de los clientes y usuarios.
9. **Transparencia.** Los destinatarios del presente Código deberán actuar de manera clara frente al mercado, los usuarios y los clientes. En desarrollo de lo anterior deberán abstenerse de dar información errada y efectuar operaciones que se aparten de las condiciones normales del mercado.
10. **Equidad.** Los destinatarios del presente Código establecerán y ejercerán un tratamiento objetivo e imparcial a los clientes durante la vinculación y la posterior prestación del servicio, evitando tratamientos injustificadamente diferenciales.

**ARTÍCULO 5.** La Administración y todos los empleados de la Cooperativa observarán y antepondrán los principios éticos y morales al logro de metas comerciales.

## **CAPÍTULO II CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y DEMÁS DISPOSICIONES**

**ARTÍCULO 6.** Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, deberán ajustarse estrictamente, en el ejercicio de sus funciones, a las siguientes normas de conducta:

1. **Acatamiento a las Disposiciones Legales, Estatutarias y Reglamentarias.** El ejercicio de las funciones que a las diversas instancias directivas, administrativas y de gestión de la Cooperativa les corresponde, se deberá ceñir estrictamente a las disposiciones legales, a las expedidas por las autoridades monetarias, crediticias y cambiarias y a las de aquellas que ejercen la inspección y control.

Igualmente, se deberán acatar los estatutos y las disposiciones reglamentarias emitidas por las diferentes instancias de la Cooperativa, de acuerdo con su competencia.

2. **Reserva.** Los directivos, administradores y empleados, deben abstenerse de revelar y entregar injustificadamente aquella información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento de la entidad los clientes y usuarios, en razón de sus funciones, a las restricciones de la reserva Financiera observando las excepciones previstas por la Constitución Nacional y la Ley. Así mismo abstenerse de revelar información de la cual se tenga conocimiento en virtud del cargo que se desempeña con el fin de utilizarla en su propio beneficio o en el de un tercero.

3. **Colaboración con las Autoridades.** Compete a todas las instancias de la Cooperativa colaborar de manera permanente, oportuna, suficiente y eficiente, con las autoridades administrativas y judiciales, en el cumplimiento de las funciones a éstas asignadas en normas de carácter constitucional, legal y reglamentario.

Esta obligación de manera particular se refiere a la información que periódica o esporádicamente debe ser remitida a las autoridades y a la que oficiosamente deba ser conocida por éstas.

4. **Utilización Adecuada de la Información.** La información de la Cooperativa, los clientes o usuarios, que llegue a ser conocida por los destinatarios del presente Código en razón de sus funciones, no podrá ser utilizada en su propio beneficio y en perjuicio de la entidad, los clientes o los usuarios.

Aquella información que por cualquier circunstancia se encuentre sometida a reserva o confidencialidad durante determinado tiempo, hasta tanto se autorice su divulgación al mercado, no podrá ser dada a conocer, ni utilizada antes de la respectiva autorización.

### **CAPÍTULO III SITUACIONES GENERADORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS**

**ARTÍCULO 7.** Para efectos de la aplicación del presente Código de Conducta, se entiende como conflicto de interés la situación en que se coloca un directivo, administrador o empleado de la Cooperativa, en el momento previo a la toma de una decisión en ejercicio de sus funciones, frente a cualquier persona natural o jurídica, respecto de la cual existen vínculos tales como de parentesco, de contenido económico, o de relación, que podrían afectarle la objetividad e imparcialidad indispensables para la adecuada toma de la decisión respectiva.

El conflicto de interés comporta una situación que, por las razones antes expuestas, puede alterar la objetividad en la adopción de alguna determinación.

**ARTÍCULO 8.** Los conflictos de interés según hayan sido expresamente previstos por el legislador o no, se clasifican en conflicto de interés reglados o no reglados.

**ARTÍCULO 9.** El tema de conflicto de interés se refiere a los deberes de lealtad, transparencia y diligencia con que deben actuar los empleados frente a las actividades que desarrollan como empleados de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 10.** De manera enunciativa, se consideran las siguientes situaciones como generadoras de conflictos de interés:

1. El análisis y aprobación de operaciones activas de crédito solicitados por personas naturales que sean cónyuges, compañeros (as) permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, de la persona que participa en el proceso de análisis y aprobación.
2. El análisis y aprobación de créditos solicitados por personas jurídicas respecto de las cuales la persona que participa en dichas gestiones, sea su representante legal, directivo, administrador o socio con una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital social.
3. El análisis y aprobación de créditos solicitados por personas jurídicas respecto de las cuales el cónyuge, compañero (a) permanente o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de quien participe en el análisis o aprobación, sea representante legal, directivo, administrador o socio con una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital social.
4. Las decisiones sobre inversiones cuando la persona que las adopta, es representante legal, directivo, administrador o socio con una participación superior al cinco por ciento (5%) de la entidad emisora o que transa los documentos o títulos correspondientes.
5. La adquisición o contratación por parte de la entidad de activos fijos a directivos, administradores o empleados de la Cooperativa, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros (as) permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquéllos.
6. La adquisición o contratación por parte de la entidad de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo, administrador o empleado de la Cooperativa ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el numeral anterior o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social.

**PARÁGRAFO.** La anterior descripción de situaciones generadoras de conflicto de interés es estrictamente enunciativa por lo que habrá conflicto de interés, en consecuencia, siempre que concurren los elementos de la definición consignada en el presente Código.

**ARTÍCULO 11.** De conformidad con las disposiciones legales, los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Cooperativa, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

**PARÁGRAFO.** De conformidad con la Ley, son administradores los integrantes del Consejo de Administración, los representantes legales, quienes sean delegatarios legal o estatutariamente de las funciones de éstos y, en general, todo aquel que legal o estatutariamente tenga la facultad de ejercer la representación de la Cooperativa u ordenar que se ejecute o celebre un acto en nombre de la respectiva entidad.

**ARTÍCULO 12.** En cumplimiento de su función, los Administradores deberán, entre otras acciones:

1. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Entidad.
2. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
3. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Entidad o actos respecto de los cuales exista conflicto de interés, salvo autorización expresa de la Asamblea General.

En estos casos, el administrador deberá suministrar a la Asamblea General toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere asociado. En todo caso, la autorización de la Asamblea General sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la Cooperativa.

4. No podrá haber en los Consejos de Administración una mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio, unión marital de hecho o parentesco.
5. Para quienes tienen la condición de mandatarios, adquirir o beneficiarse de los negocios que representen.
6. Para los representantes y mandatarios de hacer de contraparte del representado o mandante.
7. No podrá el representante hacer contraparte del representado o contratar consigo mismo, en su propio nombre o como representante de un tercero, salvo expresa autorización del representado. En ningún caso podrá el representante prevalecerse contra la voluntad del representado del acto concluido con violación de la anterior prohibición y quedará obligado a indemnizar los perjuicios que le haya causado.
8. El mandatario no podrá hacer de contraparte del mandante, salvo expresa autorización de éste.
9. Prohibición de tener intereses incompatibles. Toda entidad financiera cuando actúa como gestora de negocios ajenos o por mandato de terceros, debe abstenerse aceptar encargos o realizar operaciones en la que se presenten intereses incompatibles de terceros.

10. Evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre los intereses personales y los de la Cooperativa en tratos con actuales o potenciales clientes, proveedores, contratistas y competidores, actuar por el beneficio de la Financiera Juriscoop excluyendo cualquier beneficio personal.
11. Informar con oportunidad cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés por arreglos o circunstancias, incluyendo relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe única y exclusivamente por el interés de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 13.** Con el objeto de evitar la ocurrencia de situaciones de conflicto de interés, los administradores, directores y empleados de la cooperativa deberán:

1. Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros.
2. Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada.
3. Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
4. Explicarle a los clientes la forma como opera cada uno de los servicios o productos, informándoles las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
5. Evitar actos que perjudiquen el trabajo y a la reputación de los empleados y de los clientes.
6. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
7. Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la entidad para negocios propios.
8. Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a cliente externo.
9. Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.
10. Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales, entran en conflicto en sus relaciones con la entidad.
11. Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la entidad para beneficios propios o de terceros.

12. Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta la entidad para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el colaborador o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés.
13. Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.
14. Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.
15. Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que la entidad otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados.
16. Someter la realización de la operación a la aprobación de instancias superiores, cuando existan situaciones que pudieran generar un conflicto de interés.
17. Someter a la decisión del superior inmediato o del Consejo de Administración aquellos negocios o servicios a favor de clientes con los cuales sostenga negocios particulares.
18. De otra parte, es de tener en consideración que cuando la Financiera Juriscoop otorga autoridad a empleados que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se deberá establecer la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas.

**ARTÍCULO 14.** Los siguientes son los conflictos de interés que se pueden presentar entre la Cooperativa y sus clientes:

- a. **CONFLICTOS DE INTERÉS REGLADOS.** Todos los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán guardar reserva respecto de las informaciones de carácter confidencial. Igualmente, en desarrollo de las disposiciones que prohíben a las entidades financieras hacer uso indebido de la información privilegiada, los empleados de la Cooperativa, deben evitar la divulgación de la información confidencial originada en las operaciones y en las relaciones personales con los clientes. Lo anterior sin olvidar que existe la obligación de denunciar operaciones delictivas o sospechosas (art. 102 E.O.S.F.), y el no informar al cliente de las investigaciones en curso. (Art. 105 E.O.S.F.).
- b. **CONFLICTOS DE INTERÉS NO REGLADOS.** Todos los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deben abstenerse de realizar operaciones que puedan dar lugar a conflictos de interés. Dicha abstención no está referida a una operación específica, sino a cualquiera que pueda generar conflictos de interés.

**ARTÍCULO 15.** Los siguientes son los mecanismos que los directivos, administradores y empleados deberán utilizar para afrontar situaciones que generan, real o potencialmente conflictos de interés, dependiendo de las circunstancias para cada caso.

1. **Revelar la situación generadora del conflicto al directamente interesado.** Este mecanismo se utilizará siempre y cuando la Ley lo permita, en razón del carácter imperativo de las normas. En el evento que la entidad se encuentre frente a una situación generadora de conflicto de interés, se recomienda comunicarle a sus clientes y usuarios interesados los hechos que generan su presencia, absteniéndose si a ello hay lugar de efectuar la misma para así mantener la transparencia de las operaciones de la Cooperativa.
2. **Abstenerse de realizar la operación.** La Cooperativa deberá evitar la generación de situaciones de conflictos de interés absteniéndose de realizar cualquier operación utilizando información privilegiada, de suministrar a un tercero información que no tenga derecho a recibirla o de aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada.

La entidad debe abstenerse de realizar operaciones que se encuentren expresamente prohibidas o que impliquen conflictos de interés, cuando el conflicto no puede superarse.

3. **Solicitar instrucciones a la Superintendencia Financiera.** En caso de duda sobre la presencia de un conflicto de interés, la Cooperativa solicitará al Superintendente Financiero la calificación o no de una situación como conflicto de interés, quien previo concepto del Consejo Asesor, definirá la misma.
4. **Realizar operaciones de acuerdo con las condiciones del mercado, a través de bolsa o mecanismos que permitan la transparencia de las mismas.** Frente a algunas situaciones que potencialmente pueden generar conflictos de interés, la ley establece prohibiciones expresas y en aquellos casos no prohibidos legalmente, pero que por la naturaleza de la operación o de las partes pueden ser generadoras de conflictos de interés, éstos pueden evitarse cuando la operación se realiza en condiciones de total transparencia, sin conceder beneficios especiales.
5. **Capacitación al recurso humano de la Cooperativa.** Teniendo en cuenta que el recurso humano es el activo más importante que posee, la Cooperativa patrocina y facilita la permanente capacitación de todos sus empleados para el mejor desempeño de sus cargos. En desarrollo de este mecanismo los empleados deben aprovechar la capacitación brindada y hacer el mejor uso de ella, conocer el reglamento que rige su profesión u oficio y cumplir con lo dispuesto en las circulares, normas y procedimientos internos de la institución.

Así mismo, la Cooperativa, mantiene procedimientos administrativos y de control con el objeto de verificar el cumplimiento de los principios que rigen la actividad de la entidad y de sus empleados, para lo cual ha creado instancias encargadas de analizar las causas de violación de las normas y principios éticos, tomar las medidas a aplicar en cada caso de infracción y proceder a su ejecución.

**ARTÍCULO 16.** Cuando cualquier directivo, administrador o empleado de la Cooperativa, se encuentre en una situación, que, de acuerdo con los parámetros establecidos en el

presente Código, constituya un conflicto de interés, deberá hacerlo saber inmediatamente a la instancia competente y en todo caso se abstendrá de participar en la toma de la decisión correspondiente.

Para el caso de los directivos, en consecuencia, deberán declararse impedidos frente al Consejo de Administración o Comité del que sean parte, según corresponda.

Para el caso de empleados, la manifestación deberá efectuarse al superior inmediato, quien asumirá el análisis del caso o delegará la operación o decisión en otra persona.

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 autorizándola en condiciones normales sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en el presente Código de Conducta.

**ARTÍCULO 17.** Se establece el siguiente procedimiento que cada directivo, administrador o empleado deberá seguir en aquellas situaciones que pudieren configurar conflicto de interés.

1. Analizar la operación en conjunto con las normas legales que la rigen y los manuales y procedimientos de la entidad.
2. Si persiste la duda someter a consideración del superior inmediato u otra jerarquía la calificación de la operación.
3. En última instancia, a criterio del Gerente Administrativo acudir ante el Superintendente Financiero con el objeto de que éste analice y califique la operación.

En caso que la calificación sea positiva la entidad se debe inhibir de adoptar la decisión o realizar la operación, so pena de las sanciones a que haya lugar.

#### **CAPÍTULO IV ACTUACIONES PROHIBIDAS AL PERSONAL**

**ARTÍCULO 18.** Se prohíbe a los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, incurrir en actos u omisiones que contraríen el espíritu del presente Código, así como las Reglas de Conducta en él consignadas.

De manera particular, se entienden prohibidas las siguientes prácticas:

1. Actuar injustificadamente en detrimento de los intereses de la entidad, sus clientes y usuarios.

2. Adoptar decisiones en las que se contraríen las disposiciones legales, las emanadas de las autoridades que ejercen intervención, inspección o vigilancia, los estatutos o las disposiciones reglamentarias de la Cooperativa.
3. Sugerir o establecer relaciones comerciales con personas de quienes se tenga sospechas fundamentadas de que sus recursos provienen directa o indirectamente del ejercicio de actividades ilícitas y/o delictivas o con aquellos respecto de las cuales no se tenga un conocimiento integral.
4. Abstenerse de aportar o demorar injustificadamente el suministro de la información que periódica, eventual u oficiosamente debe remitirse a las autoridades judiciales o administrativas.
5. Recibir o dar dádivas o favores especiales de y a clientes, usuarios o proveedores de la entidad, como contraprestación al ejercicio de sus funciones, a la gestión de negocios frente a la Cooperativa para garantizar el resultado de determinada operación.
6. Garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuando la decisión depende del empleado, directivo o de algún otro estamento.
7. Adquirir para la Cooperativa bienes de dudoso origen, de contrabando o generados en cualquier actividad delictiva.
8. Utilizar en los equipos de cómputo de la Cooperativa software que no haya sido adquirido legalmente por la institución o realizar cualquier otra conducta violatoria de los derechos de propiedad intelectual.
9. En las relaciones con el cliente deben prevalecer condiciones de rectitud, seguridad y transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados así:
  - a. Explicar al cliente la forma como opera cada uno de los servicios, informándole la posibilidad que tiene a Cooperativa de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
  - b. Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.

La Cooperativa no busca obtener ganancias o ventajas a través del uso impropio de cortesías o incentivos en los negocios. El buen juicio y la moderación deben ser ejercitados para evitar malas interpretaciones o efectos adversos en la reputación de la Entidad o de sus empleados.

**ARTÍCULO 19.** Los gastos asumidos por la Cooperativa deben ser consistentes con las necesidades de la Institución. Un empleado no debe tener ganancias como resultado de una erogación o autorización de gastos por parte de la Cooperativa.

Quien esté autorizado, debe gastar cuidadosamente el dinero de la Cooperativa. Quienes aprueban gastos, son responsables de la razonabilidad de los mismos y de asegurarse que los reportes sean oportunos, confiables o debidamente soportados con las respectivas facturas o documentación.

## **CAPÍTULO V MANEJO DE LA INFORMACIÓN PRIVILEGIADA**

**ARTÍCULO 20.** La información que se asigne a cada persona como directivo, administrador o empleado de la Cooperativa, no debe ser proporcionada a personas externas, ni a empleados que no la requieran dadas sus funciones, sin que medie la autorización necesaria.

Así mismo, no debe ser utilizada para beneficio personal ni de nadie diferente a la Cooperativa. Tanto la Cooperativa como sus directivos, administradores y empleados deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus clientes y aquella propia de carácter reservado, salvo los casos en que las autoridades la requieran.

**ARTÍCULO 21.** Los siguientes son los principios de confidencialidad en la Conducta de los Directivos, administradores y empleados:

1. No revelar información de la entidad a personas que no pertenezcan a ella, o que perteneciendo no la requieren dadas sus funciones, o no tengan autorización para conocerla.
2. No utilizar la información privilegiada, a la que han tenido acceso, en beneficio propio directo, indirecto, o de terceras personas o en perjuicio de terceros.
3. Abstenerse de suministrar información a terceros sobre los datos personales de los clientes y aquellos asuntos sujetos a reserva bancaria.
4. Mantener la reserva de la información en los sitios de trabajo, en el hogar, en compromisos sociales y en lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de la Entidad, de sus directivos, administradores, empleados o de sus clientes.
5. Mantener en reserva y bajo su responsabilidad todas las claves y/o códigos de acceso a los sistemas de la entidad que le sean asignados.
6. Abstenerse de abrir correspondencia confidencial que no esté dirigida a ellos.
7. Informar los hechos delictivos a las autoridades judiciales y suministrar la información que sea requerida por las correspondientes autoridades.

En todo caso, no se debe informar al cliente acerca de las investigaciones en curso. La Cooperativa y sus empleados no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que han comunicado a la

Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la entidad que corresponda, información sobre las mismas y deberá guardar reserva sobre dicha información. (Art. 105 del E.O.S.F.).

## **CAPÍTULO VI RELACIONES CON LOS CLIENTES**

**ARTÍCULO 22.** La Cooperativa por participar en una actividad de interés público, frente al cliente y la comunidad en general, actuará en forma transparente dentro de las normas legales y propendiendo por las sanas prácticas financieras. Por eso mantendrá una adecuada comunicación con sus clientes, sobre sus productos, servicios y procesos de tal manera que el cliente o usuario pueda tener todos los elementos de juicio para entrar en una relación de negocios con la entidad. Así propenderá por que todos los que tengan interés legítimo en sus actividades, puedan acceder a la información correcta, suficiente y oportuna sobre tales actividades, que les permita tomar decisiones informadas respecto de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 23.** La Cooperativa atenderá con especial diligencia las distintas solicitudes que se le hagan en ejercicio de los derechos de petición, información y de consulta, que le formulen o presenten sus asociados, clientes, o el público en general, sobre todas aquellas materias respecto de las cuales no haya lugar a la reserva bancaria, o a la reserva comercial, y en todo caso procurará que a las personas se les facilite con la información adecuada, la defensa de sus derechos fundamentales.

## **CAPÍTULO VII RELACIONES CON LOS PROVEDORES**

**ARTÍCULO 24.** Se ha establecido como criterio fundamental para la selección de proveedores, celebración y ejecución de contratos con éstos, la obligación de ceñirse a las disposiciones del presente Código de Conducta, destacando dentro de ellas la estricta aplicación de los principios de integridad, honestidad, confidencialidad, responsabilidad, sentido de pertenencia, orden, lealtad, diligencia, transparencia y equidad.

Igualmente las determinaciones deben adoptarse dando estricto cumplimiento a todas las reglas de comportamiento consignadas de manera especial o particular en disposiciones de carácter legal, estatutario y reglamentario.

## **CAPÍTULO VIII CONDUCTAS RELACIONADAS CON LIMITACIÓN DE REGALOS Y ATENCIONES**

**ARTÍCULO 25.** En cumplimiento de las normas de conducta plasmadas en el presente código, los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán abstenerse de recibir de los asociados, clientes y proveedores regalos y/o atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.

## **CAPÍTULO IX**

## **DEDICACIÓN AL TRABAJO**

**ARTÍCULO 26.** Es responsabilidad de todos los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa, el control y uso adecuado de los activos de la compañía, incluyendo la información física y electrónica. Ello implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abusos de confianza.

Todo directivo, administrador o empleado debe abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la Cooperativa para beneficio propio o de terceros.

**ARTÍCULO 27.** Debe predominar el compromiso de lealtad, es decir, la obligación de cada empleado de informar sobre cualquier hecho dirigido contra la integridad de la Cooperativa y sus activos, que conozca de parte de empleados o de terceras personas.

**ARTICULO 28.** Se debe reflejar de manera exacta, clara y verdadera cualquier transacción en los registros contables y demás que exijan las disposiciones legales, reglamentarias y estatutarias.

**ARTÍCULO 29.** Toda actividad a cargo de un empleado debe ser atendida con el máximo de confiabilidad, oportunidad y diligencia, aplicando los siguientes criterios:

1. La Cooperativa mantiene los recursos con que cuenta a disposición de sus clientes. Por lo tanto, cada empleado debe desempeñarse de manera eficaz, suficiente y satisfactoria, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales buscados, sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos.
2. Los empleados deben aprovechar todo tipo de capacitación brindada por la Cooperativa, haciendo el mejor uso de ella y conocer los reglamentos que rigen su profesión u oficio. Es responsabilidad de cada empleado ocuparse de la lectura y aplicación de las circulares emitidas por la Cooperativa, y por las entidades que regulan el sistema financiero. Además debe conocer y emplear los manuales y procedimientos para un buen desempeño de su cargo. De todas maneras, cualquier omisión o duda que exista en la reglamentación, debe ser consultada con el superior inmediato, con el fin de aplicar la interpretación correcta.
3. Las actividades extra laborales del empleado no podrán comprometer a la Cooperativa respecto de sus intereses, de tal forma que puedan deteriorar la imagen de la institución o menoscabar el cabal cumplimiento de sus responsabilidades.

**ARTÍCULO 30.** Los productos y servicios de la Cooperativa, tanto para empleados como para clientes, están cobijados por normas y políticas relativas a estamentos y atribuciones, según la modalidad del producto, el monto y el tipo de estamento.

Todas las políticas deberán ser acogidas al solicitar o autorizar productos y servicios. El uso de la autoridad otorgada a todo nivel debe manejarse conservando las políticas

institucionales, respondiendo cada nivel por la ejecución de las órdenes compartidas y por las impartidas a los inmediatos colaboradores.

Es importante considerar que cuando la Cooperativa otorga autoridad a los empleados que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se establece la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio, o de terceros, o en perjuicio de terceras personas o de la Cooperativa.

Todo empleado tiene un alto grado de responsabilidad no solo en los que se compromete con su firma al autorizar o certificar, sino también en todo aquello que presenta y recomienda ante un ente superior para su aprobación o ratificación.

**ARTÍCULO 31.** En caso de detectar un error o mal uso en los procedimientos de la Cooperativa, y que dicho error beneficie directa o indirectamente a un empleado o a un tercero, es deber comunicarlo de inmediato a cualquier superior jerárquico, sin que ello dé derecho a recibir dineros o remuneraciones adicionales a los que la Cooperativa se obligó a pagar, ni exime la responsabilidad al empleado sobre las consecuencias causadas por el no aviso oportuno del mismo.

El principio de conducta es de fidelidad a la Cooperativa y debe primar ante cualquier persona la lealtad y el compromiso con las normas, procedimientos y políticas establecidas por la Cooperativa.

**ARTÍCULO 32.** La Cooperativa respeta la filiación política, credo religioso o raza del personal contratado. Sin embargo, los empleados deben abstenerse de ejecutar actividades políticas dentro de la organización y favorecer o discriminar a clientes, compañeros o terceros por su directriz política, credo religioso, raza o cualquier otra circunstancia subjetiva.

**ARTÍCULO 33.** La selección del personal de la Cooperativa se hace observando estrictamente el procedimiento interno establecido, dentro del cual se encuentra las consultas a las Centrales de Información Financiera Datacrédito o CIFIN, con el objetivo de analizar el comportamiento crediticio de los candidatos. El resultado de la consulta determina la continuidad del proceso de selección.

## **CAPÍTULO X PREVENCIÓN, CONTROL Y DETECCIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS**

**ARTÍCULO 34.** Dentro del desarrollo propio de su actividad, como lo es la de la prestación de los servicios propios del sistema financiero, la Cooperativa a través de sus operaciones puede ser utilizado como vehículo facilitador de operaciones ilícitas.

En tal sentido, sus directivos, administradores, empleados y personas que directa o indirectamente presten sus servicios, deberán observar una conducta excepcionalmente diligente para conjurar este riesgo. Por lo anterior, deberán observar las reglas de conducta respecto de los mecanismos de prevención de actividades delictivas contenidas

en la normativa legal y la interna, las cuales serán de imperativo cumplimiento, de manera que se deben observar en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

**ARTÍCULO 35.** Con el propósito de facilitar un mayor grado de uniformidad en la adopción de medidas encaminadas a la adopción y detección de operaciones relacionadas con el lavado de activos, la Cooperativa se acoge a los acuerdos vigentes en el sector sobre la materia, lo que implica adoptarlos como normas internas de obligatorio cumplimiento para todos los directivos, administradores y empleados, dándolos a conocer para que en el desarrollo normal de sus funciones estén guiados por tales normas.

**ARTÍCULO 36.** Con fundamento en lo dispuesto en el presente capítulo, quienes presten servicios a la Cooperativa en calidad de Directivos, Administradores, Empleados, Asesores, consultores, empleados temporales o proveedores, deben cumplir con los siguientes principios:

a. **Condiciones mínimas de los procedimientos de conocimiento del cliente.** Una estricta política de conocer bien a los clientes constituye una herramienta definitiva para impedir que la Cooperativa en forma desprevenida facilite operaciones de Lavado de dinero.

Conocer adecuada y suficientemente al cliente y estar alerta a transacciones inusuales, puede servir para detectar los sistemas utilizados por la delincuencia organizada para el blanqueo de activos.

Una sana política en este sentido permite el cumplimiento de la normatividad legal vigente, protegiendo en esta forma el buen nombre y la credibilidad de la organización, minimizando el riesgo en el manejo u ocultamiento de operaciones ilícitas.

Una correcta identificación del cliente impide establecer relaciones comerciales con personas indeseadas y la posibilidad de que las autoridades puedan adelantar investigaciones sobre la base de un registro adecuado de identidades, documentos y transacciones.

Los empleados de la Cooperativa están obligados a observar todos los procedimientos necesarios para lograr la correcta identificación del cliente, aún cuando se trate de personas "recomendadas".

De igual manera, resulta necesario conocer el giro ordinario (características y magnitud) de los negocios del cliente y evaluar la frecuencia y volumen de sus operaciones con la entidad.

La identificación del cliente debe efectuarse a través de la documentación establecida en los manuales operativos de la Cooperativa y lo reglamentado en el Capítulo 11, Título I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera.

- b. **Conservación de la documentación e información de los clientes para efectos probatorios.** De conformidad con el Artículo 96 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y el numeral 4 del Capítulo 11 del Título I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera, es de vital importancia mantener los registros necesarios sobre las transacciones nacionales e internacionales, que permitan responder con prontitud a los requerimientos de las autoridades competentes, de tal suerte que sea posible reconstruir una determinada transacción cuando fuere necesario.
- c. **Abstenerse de tramitar operaciones sospechosas.** En el evento en que se llegare a detectar que la operación o el servicio solicitado por el cliente es inusual, de conformidad con la normativa vigente, el empleado se abstendrá de ejecutarla. Adicionalmente, con el fin de contribuir a la protección del sector financiero, informará a la instancia pertinente dichas actividades u operaciones.
- d. **Cumplimiento de los acuerdos interfinancieros.** Los directivos, administradores y empleados deben velar por el cumplimiento de los acuerdos interfinancieros a los cuales se adhiera la como miembro activo del frente común en la lucha contra el uso indebido de las entidades financieras para la comisión de actividades ilícitas.
- e. **Cuentas nominativas.** Sólo se establecerán cuentas nominativas. La Cooperativa no tendrá cuentas anónimas y se prohíbe que las mismas figuren bajo nombres ficticios o inexactos. Igualmente, en cumplimiento de normas vigentes sobre la materia, se abstendrá de vincular establecimientos de comercio que carezcan de personalidad jurídica.
- f. **Obligación de denuncia y sanción.** Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán poner en conocimiento de las autoridades competentes cualquier situación que consideren como infractora de las disposiciones penales. Igualmente responderán penal, civil, administrativa y disciplinariamente por los delitos, faltas e irregularidades que faciliten, permitan o contribuyan a la utilización de la Cooperativa en operaciones de lavado de dinero.
- g. **Obligación de reportar operaciones inusuales.** Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deberán reportar a la instancia competente toda operación que se considere como inusual, a la luz de las normas vigentes.

## **CAPÍTULO XI SUPERVISIÓN DEL CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE CONDUCTA**

**ARTÍCULO 37.** El presente Código de Conducta está dirigido a las personas naturales o jurídicas que presten sus servicios a la Cooperativa, con cualquier tipo de vinculación, ya

sea con contrato de carácter laboral o por contrato de prestación de servicios y dentro de él se considera como principio fundamental el Autocontrol de la Gestión.

Las personas responsables de infracciones a este Código, serán sancionadas de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley, en concordancia con el contrato de trabajo, el reglamento interno de trabajo y las demás disposiciones aplicables.

**ARTÍCULO 38.** Los empleados de la Cooperativa que de acuerdo con las normas reglamentarias vigentes tengan la capacidad para decidir sobre las operaciones que puedan implicar la realización de actividades ilícitas, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitarlas.

**ARTÍCULO 39.** Corresponde a los jefes velar por el cumplimiento y observancia del presente Código respecto de sus subalternos.

**ARTÍCULO 40.** La supervisión General del cumplimiento del presente Código de Conducta estará a cargo de la Contraloría de la Cooperativa.

**ARTÍCULO 41.** Este Código deberá ser conocido por todos los destinatarios, quienes están en la obligación de acatarlo. Su incumplimiento acarreará las sanciones legales y disciplinarias a que haya lugar.

**PARÁGRAFO.** Para todos los efectos a que haya lugar, la violación de las disposiciones contenidas en el presente Código de Conducta se considerará como falta grave, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo.

## **CAPÍTULO XII DISPOSICIONES FINALES**

**ARTÍCULO 42.** El presente acuerdo rige a partir de su promulgación.

Dado en Bogotá D.C., a los cuatro (04) días del mes de Marzo de dos mil seis (2008).

**FRANCISCO FLOREZ ARENAS**  
Presidente Consejo de Administración.

**MARTHA LUCIA AMAYA GOMEZ**  
Secretaria Consejo de Administración

Mediante Acta No. 233 del 4 de Marzo de 2.008 del Consejo de Administración aprobó por unanimidad la adopción del Código de Conducta de la Cooperativa, tal como se observa en el punto seis (6) del orden del día.

Anexos que deben formar parte integral del Acuerdo:

1. Extracto del Acta mediante la cual el Consejo de Administración adopta el Código de Conducta de la COOPERATIVA FINANCIERA JURISCOOP.
2. Copia o certificación de cómo se dio a conocer el Código de Conducta.