



SERVICONAL

NIT 890.204.101-1

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE
AHORRO Y CRÉDITO LTDA.


— SERVICONAL —

NIT 890.204.101-1

Tercera versión aprobada por unanimidad en la LVII Asamblea
General Ordinaria de Delegados, celebrada
el día quince (15) de marzo del año dos mil veintiséis (2026).



“Proyectamos su Futuro”

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04
	Nro. de acta: 057		Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 2 de 23
Clasificación de la información			
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta
		Disponibilidad:	Media

INTRODUCCIÓN

En consideración a que la gobernabilidad es un componente esencial para el logro de las organizaciones, a mediano y largo plazo, con el fin de mitigar y/o controlar los riesgos derivados de la inadecuada toma de decisiones y con el propósito de fortalecer la estructura de gobierno de SERVICONAL, a efectos de incorporar buenas prácticas de gobierno, ajustadas a las particularidades de la cooperativa, se hace necesaria la adopción del código de buen gobierno.

En procura de acatar los parámetros y directrices sugeridos por la Superintendencia de la Economía Solidaria como órgano de supervisión estatal, a lo largo de este código se tratarán algunos aspectos generales tendientes a compilar la filosofía, los principios, las reglas y en general las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la administración, órganos de control y vigilancia, y todos los empleados de la cooperativa, para preservar la ética y la transparencia en su gestión, así como una adecuada administración, con integridad, equidad y efectividad, en procura de obtener y conservar la confianza de los Asociados y de la comunidad en general.

El presente código de ética y buen gobierno debe ser interpretado, en armonía con los estatutos de la cooperativa, reglamentos, manuales y políticas adoptados por SERVICONAL.


DEFINICIONES:

Gobernabilidad: Es el proceso mediante el cual el consejo de administración imparte las directrices al interior de la cooperativa, para el cumplimiento y desarrollo de su misión.

Buen Gobierno: Este ocurre cuando el consejo de administración provee una orientación apropiada para la gerencia o administración, respecto de la dirección estratégica de la cooperativa, y vigila que sus esfuerzos se muevan en esa dirección. Esta definición, involucra varios aspectos:

- a. La gobernabilidad es un proceso. Esto significa que un buen gobierno no es un fin, sino un medio para obtener el éxito empresarial, traducido en el cumplimiento de los objetivos de la organización.
- b. La responsabilidad de establecer este proceso como un mecanismo eficiente de gestión empresarial es del consejo de administración.
- c. Para el cumplimiento de la misión que debe cumplir SERVICONAL, todos sus asociados deben aportar sus esfuerzos.

Así, el Buen Gobierno se traduce en la transparencia, objetividad y trato igualitario de los Asociados de SERVICONAL, la gestión de los órganos de administración y la responsabilidad frente a los Asociados y los terceros que puedan resultar afectados con la actividad desplegada por la cooperativa, conforme a las normas legales y al estatuto.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04
	Nro. de acta: 057		Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 3 de 23
Clasificación de la información			
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta
		Disponibilidad:	Media

Grupos de interés: Son los denominados “*Stakeholders*”. Involucran todos los ámbitos y personas sobre las cuales tiene influencia SERVICONAL. Se consideran grupos de Interés, los Asociados, los empleados, los usuarios de los servicios, los competidores, los tenedores de títulos emitidos por la organización solidaria, los organismos reguladores de control y vigilancia, la comunidad y los proveedores de bienes y servicios de la cooperativa, entre otros.

Conflicto de Interés: Entiéndase por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona debido a su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

El término conflicto de interés hace relación a una situación en la que tiene lugar la pretensión de uno de los interesados de obtener ventajas, frente a la resistencia de otro. Se podrían identificar, entonces, como elementos de un conflicto de intereses los siguientes: una interferencia entre grupos de interés; varias alternativas de conducta, dependientes de una decisión propia; el aprovechamiento de la situación para sí o para un tercero; y la omisión de un deber legal o contractual.

Los conflictos de intereses generan un efecto negativo en la transparencia, equidad y buena fe que deben caracterizar las relaciones de negocios; por ende, dichos conflictos se relacionan directamente con cuestiones eminentemente éticas, que pueden o no tener connotación legal.

Los conflictos de intereses pueden tener diversas causas y en su configuración pueden coexistir tantos cruces de intereses divergentes, como los puede haber en una relación comercial. Por ello, es de tal amplitud, que resulta imposible definir todos los casos que se pueden presentar.

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

I. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

ARTÍCULO 1. LA MISIÓN Y VISIÓN establecidas en el direccionamiento estratégico de SERVICONAL son:

Misión:

SERVICONAL “Servicios financieros con proyección social”


Visión:

Al 2026 consolidamos nuestra base social, y nos conectamos a través de experiencias personales y digitales que aporten valor al asociado

II. PRINCIPIOS COOPERATIVOS

ARTÍCULO 2. SERVICONAL adopta los PRINCIPIOS GENERALES establecidos por la Organización de Cooperación Económica y Desarrollo (OCDE), como órgano rector en materia de Gobierno Corporativo a nivel internacional:


1. Proteger los derechos de los Asociados.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 4 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

2. Asegurar el trato igualitario para todos los Asociados.
3. Trabajar en función de los grupos de interés, toda vez que la cooperativa tiene sus propios intereses y que, al velar por los intereses de los grupos de interés Social, se promueven y se fomentan sus propios intereses. Se considera como grupos de interés social, los asociados, los empleados, los acreedores y los proveedores.
4. Asegurar a todos los asociados el acceso a información sobre la marcha y la situación de la cooperativa sin dar prioridad a unos asociados por encima de otros.
5. Definir las responsabilidades del Consejo de Administración frente a la empresa y frente a los Asociados.

ARTÍCULO 3. SERVICONAL aplica los siguientes Principios Básicos Universales Del Cooperativismo, consagrados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), y los que determinen las disposiciones legales vigentes:

1. **Afiliación Voluntaria y Abierta:** SERVICONAL es una organización voluntaria abierta para todas aquellas personas dispuestas a utilizar sus servicios y a aceptar las responsabilidades que conlleva la condición de Asociado, sin discriminación de género, raza, clase social, posición política o religiosa.
2. **Gestión democrática por partes de los Asociados:** La participación de los Asociados en las actividades de SERVICONAL es fundamental para el desarrollo como empresa solidaria; sus aportes en la toma de decisiones y la definición de políticas contribuyen al crecimiento sostenido de la Cooperativa.
3. **Participación Económica de los Asociados:** Con base en los valores de responsabilidad y compromiso con sus Asociados, SERVICONAL cada día reafirma la competitividad con la reinversión de sus excedentes en servicios sociales, que garanticen la accesibilidad y oportunidad para todos sus Asociados.
4. **Autonomía, autodeterminación, autogobierno e independencia:** SERVICONAL es una organización autónoma de ayuda mutua, mantiene una línea de desarrollo propio y genera diferentes medios y formas para integrar a sus Asociados entre sí y a estos con los servicios institucionales.
5. **Educación, Formación e Información:** SERVICONAL ayuda a niños, niñas y jóvenes en su formación como personas para convivir en una sociedad solidaria, fraterna y fundamentada en valores. De igual manera, brinda formación en economía solidaria y cooperativismo a todos sus asociados y trabajadores, así como a los administradores en gestión empresarial. Por otra parte, realiza apoyo en educación y formación a sus miembros, de tal forma que contribuyan eficazmente al desarrollo de la Cooperativa.
6. **Cooperación entre Cooperativas:** SERVICONAL con el propósito de fortalecer los programas o aportar al desarrollo de las cooperativas, mantiene convenios y trabaja de manera conjunta con estas entidades.
7. **Compromiso con la Comunidad:** SERVICONAL trabaja para el desarrollo sostenible de la comunidad, mediante el compromiso y permanente relación con sus Asociados.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados Nro. de acta: 057 Fecha: Marzo 15 de 2026	GOB-R-04 Versión: 03 Pág.: 5 de 23
	Clasificación de la información	
Confidencialidad: Media	Integridad: Alta	Disponibilidad: Media

III. VALORES

ARTÍCULO 4. SERVICONAL con base en el presente Código de Ética y Buen Gobierno ejecuta los VALORES QUE FUNDAMENTAN SU ACTUAR:

- Igualdad.
- Honestidad.
- Responsabilidad Social.
- Compromiso.
- Transparencia.
- Credibilidad.
- Solidaridad.
- Respeto.

IV. NATURALEZA JURÍDICA Y DENOMINACIÓN SOCIAL

ARTÍCULO 5. NATURALEZA. La cooperativa es una persona jurídica de derecho privado, denominada cooperativa como una empresa asociativa sin ánimo de lucro, de responsabilidad limitada, de número de Asociados y patrimonio variable e ilimitado, perteneciente al sistema de la economía solidaria, que se denominará La Cooperativa especializada de ahorro y crédito Ltda. – SERVICONAL.

Para todos los efectos legales y estatutarios la organización podrá identificarse, conjunta o alternativamente, con la sigla SERVICONAL.


ARTÍCULO 6. OBJETO SOCIAL: SERVICONAL tendrá como objeto social del acuerdo Cooperativo, fomentar el ahorro, prestar el servicio de crédito y el manejo general de inversiones, procurar la prestación de diversos servicios tendientes a satisfacer las necesidades personales y familiares de los Asociados y de la comunidad en general.

Para el logro del objeto social SERVICONAL, podrá desarrollar cualquier otra actividad complementaria de las anteriores que no implique violación de la legislación de la República de Colombia y de los estatutos, teniendo como base principal el esfuerzo propio, aplicando los principios cooperativos, a través de una eficiente administración; realizando operaciones con recursos lícitos de sus Asociados y usuarios. Sus operaciones se ajustarán a lo regulado por el Estado y a lo dispuesto por la entidad estatal de inspección, control y vigilancia.

ARTÍCULO 7. GRUPOS DE INTERÉS: Los grupos de interés de SERVICONAL son:

1. Asociados: La naturaleza de la relación entre los Asociados y la Cooperativa se fundamenta en la condición de propietarios, gestores y usuarios, lo cual les confiere una posición activa en las prácticas de buen gobierno, en el ejercicio de sus derechos y en el cumplimiento de sus deberes.

Los Asociados reciben de SERVICONAL la prestación de servicios de ahorro y crédito precios justos y en forma oportuna, así como el acceso a otros beneficios económicos sociales, los

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 6 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

cuales contribuyen al mejoramiento constante de su calidad de vida.

2. Órganos directivos: Las relaciones de los órganos directivos con los diversos grupos de interés de la Cooperativa se surtirán con estricta sujeción a las disposiciones estatutarias legales vigentes, bajo los parámetros de independencia, transparencia y eficiencia acatando los preceptos normativos internos y externos, en aras de evitar situaciones de conflicto de interés o provecho indebido por parte de sus integrantes, con fundamento en su calidad de directivos.

3. Talento humano: Dentro del esquema de prestación de servicios de SERVICONAL a sus Asociados, usuarios y a la comunidad en general, el principal recurso lo constituye su talento humano; por tanto, la entidad propenderá por mantener un adecuado clima y cultura organizacional y la maximización del bienestar de sus trabajadores en todos sus niveles.

El proceso de selección, vinculación y contratación de empleados para la entidad se realizará conforme a lo estipulado en el proceso de selección del Talento Humano descartándose cualquier posibilidad de discriminación o criterio que desatienda los derechos fundamentales. Una vez vinculado un trabajador a la Cooperativa, la entidad dará estricto cumplimiento a las normas jurídicas que regulan la relación laboral, en particular a las establecidas en el Código Sustantivo del Trabajo, las leyes y decretos que lo adicionen o modifiquen, así como las disposiciones emanadas de las fuentes del derecho y a los beneficios extralegales autorizados. El esquema de retribución de los empleados de la organización se fija de conformidad con las políticas establecidas para ello, por parte del Consejo de Administración.


4. Estado: En desarrollo de sus actividades, SERVICONAL velará por el estricto cumplimiento de las normas constitucionales y legales que regulan su actividad, así como de las prescripciones fijadas por la Superintendencia de la Economía Solidaria a través de sus Circulares, Resoluciones y demás disposiciones emanadas de la autoridad de supervisión. Las observaciones, recomendaciones o instrucciones impartidas por las entidades de regulación y supervisión deberán ser atendidas por los órganos de administración y control de la entidad, manteniendo una relación de permanente cooperación y atendiendo la regulación aplicable.

5. Proveedores: Los proveedores de la Cooperativa son las personas naturales o jurídicas que prestan servicios o abastecen a la entidad de bienes, destinados al cumplimiento de su objeto social. Su proceso de selección y relaciones contractuales deberán estar enmarcados en los principios de transparencia, objetividad y eficiencia, bajo estricta sujeción a los parámetros establecidos en el ordenamiento legal colombiano, normas, procedimientos y la reglamentación de la entidad.

6. Competidores: Los directivos, administradores y empleados de la Cooperativa deben obrar con lealtad, transparencia y buena fe y evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia definidas en el Código de Comercio.

7. Comunidad y medio ambiente: SERVICONAL, dando aplicación a los principios y valores cooperativos universales y propios, implementará programas sociales y educativos incluyentes para beneficio del asociado, su familia y la comunidad de la zona de influencia, con el fin de generar desarrollo social económico sostenible.

Las decisiones y acciones en la entidad estarán alineadas con los postulados de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones legales vigentes sobre protección de la diversidad.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 7 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

biológica e integridad del medio ambiente y garantizarán el cumplimiento de la responsabilidad ambiental.


CAPÍTULO II ELEMENTOS DEL BUEN GOBIERNO

I. DE LOS ASOCIADOS

ARTÍCULO 8. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS: SERVICONAL velará por el respeto de los derechos de sus asociados, establecidos en el artículo 22 del estatuto, entre los cuales señalan los siguientes:


1. Utilizar los servicios de la Cooperativa y realizar con ella las operaciones propias de su objeto social, en concordancia con los reglamentos vigentes.
2. Participar en las actividades de la Cooperativa y en su administración y control, desempeñando los cargos sociales y de elección al tenor de lo establecido en los estatutos y reglamentos.
3. Ejercer actos de decisión y elección en las asambleas generales.
4. Presentar a los organismos de dirección proyectos e iniciativas que tengan por objeto el mejoramiento de SERVICONAL.
5. Beneficiarse de los programas que realice SERVICONAL para sus asociados, en salud, educación, etc.
6. Fiscalizar la gestión económica y social de la Cooperativa por medio de los órganos de control y vigilancia y examinar los libros de contabilidad, de actas, archivos y demás documentos en los términos y con los requisitos que prevean los reglamentos que se establezcan.
7. Participar de los excedentes que genere la Cooperativa, de acuerdo con lo establecido en la Ley.
8. Presentar a los órganos directivos proyectos e iniciativas que tengan por objeto el mejoramiento de la Entidad.
9. Presentar a la junta de vigilancia quejas fundamentadas o solicitudes de investigación o comprobación de hechos relacionados con el control social que la junta ejerce.
10. Ser informados de la gestión de la Cooperativa, de acuerdo con las prescripciones estatutarias y legales.
11. Retirarse voluntariamente de la Cooperativa.
12. Ser informado de los deberes, derechos, programas de capacitación, perfiles para acceder a los cargos y canales de comunicación, entre otros asuntos, así como tener acceso al Estatuto y los reglamentos, de conformidad con las políticas de información que adopte SERVICONAL.
13. Ser informado de la gestión de la Cooperativa de acuerdo con las prescripciones estatutarias y reglamentarias.
14. Los demás que se deriven de la Ley, los Estatutos y Reglamentos.

PARÁGRAFO: El ejercicio de los derechos está condicionado al cumplimiento de los deberes.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados	GOB-R-04
	Nro. de acta: 057	Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026	Pág.: 8 de 23
Clasificación de la información		
Confidencialidad: Media	Integridad: Alta	Disponibilidad: Media

ARTÍCULO 9. DEBERES DE LOS ASOCIADOS: El ejercicio de los derechos está condicionado al cumplimiento de los deberes como asociado de SERVICONAL, entre los cuales se encuentran:

1. Adquirir conocimiento sobre los principios básicos del cooperativismo, del sistema de economía solidaria, de las características del acuerdo cooperativo, de los estatutos que rigen la entidad, y mantenerse actualizado sobre estos temas.
2. Aceptar y cumplir las decisiones de los Órganos de Administración y Vigilancia.
3. Comprometerse solidariamente en sus relaciones con la Cooperativa y con los asociados de esta.
4. Abstenerse de ejecutar hechos o de incurrir en omisiones que afecten o puedan afectar la estabilidad económica y financiera o el prestigio social de la Cooperativa.
5. Usar habitualmente los servicios de la Cooperativa.
6. Desempeñar fielmente los cargos para los cuales fueron designados.
7. Pagar los aportes sociales establecidos por la cooperativa.
8. Asistir a las asambleas generales ordinarias o extraordinarias o elegir los delegados para que concurren a estas y desempeñar con ética y diligencia los cargos para los cuales sean nombrados.
9. Cumplir con los planes de capitalización que establezca la Asamblea General, así como las obligaciones sociales y económicas derivadas de su vínculo con SERVICONAL
10. Cumplir los deberes que resulten de la Ley, los estatutos, las decisiones de los organismos de dirección y control y de los reglamentos establecidos.
11. Someter a la amigable composición los conflictos internos transigibles que se puedan presentar entre la Cooperativa y sus Asociados.
12. Actualizar su información personal, como mínimo una vez al año o cuando se registre algún cambio en la misma, en especial los datos de dirección, teléfonos, correos electrónicos y demás que faciliten la comunicación personal.
13. Declarar su impedimento actual o sobreviniente cuando esté incurso en alguna incompatibilidad o causal de inhabilidad de orden legal o reglamentario. Así mismo, abstenerse de incurrir en hechos que le generen conflicto de intereses.
14. Poner en conocimiento de la Cooperativa cualquier información que pueda afectar el normal desenvolvimiento de las relaciones con SERVICONAL o los demás Asociados.
15. Diligenciar con su información personal, familiar, social, económica o financiera, los formatos o formularios que la administración disponga, en especial aquellos que tienen que ver con la implementación de normas sobre administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo. Así como suministrar periódicamente toda aquella información personal, financiera, crediticia, comercial, económica o de servicios que permita a la Cooperativa conocer su realidad económica.
16. Autorizar el tratamiento de sus datos personales de carácter no sensible, de acuerdo con lo establecido en las normas legales aplicables.
17. Autorizar los descuentos por nómina que sean necesarios para la atención de sus obligaciones.
18. No utilizar la información de la Cooperativa con fines personales, que afecten su idóneo funcionamiento e impidan mantener el buen clima organizacional al interior de la misma.
19. Respetar las diferencias políticas y religiosas de los demás asociados, dentro del desarrollo de las relaciones derivadas de la vinculación a la Cooperativa.
20. Autorizar los canales de contacto respectivos.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados	GOB-R-04
	Nro. de acta: 057	Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026	Pág.: 9 de 23
Clasificación de la información		
Confidencialidad: Media	Integridad: Alta	Disponibilidad: Media

21. Evitar que SERVICONAL sea expuesta al riesgo de ser utilizada para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dineros o recursos originados en actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar la apariencia de legalidad a las mismas.
22. Informar a SERVICONAL sobre la calidad de Persona Expuesta Políticamente.
23. Cumplir con los demás deberes que se deriven de la Ley, el Estatuto y los Reglamentos.

II. DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

ARTÍCULO 10. LA ASAMBLEA GENERAL: La Asamblea General es el órgano que representa la máxima autoridad. Sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, reglamentarias y estatutarias.

La Asamblea General deberá acogerse a los lineamientos mínimos legales y estatutarios de buen gobierno:


1. Aprobar y modificar el Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Contar con los recursos económicos, tecnológicos, organizacionales y logísticos que garanticen la participación de los asociados en las asambleas generales.
3. Garantizar el derecho de los asociados a elegir y ser elegido.
4. Determinar la factibilidad y condiciones de las operaciones relevantes con los directivos miembros del Consejo de Administración.
5. Fijar la política general de remuneración a los miembros del Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia y la Revisoría Fiscal.
6. Estudiar, debatir y aprobar o improbar las propuestas que sean presentados por los asociados.
7. Las demás que las normas legales y los estatutos le otorguen.

ARTÍCULO 11. EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Es el órgano permanente de administración de la Cooperativa, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General. Encargado de dirigir y controlar todos los negocios de la Cooperativa y de asegurar el efectivo cumplimiento del buen gobierno de la Institución, entre otros.

ARTÍCULO 12. CONFORMACIÓN DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN: Está integrado por Asociados delegados hábiles en número de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, para un período de cuatro (4) años cada uno, pudiendo ser reelegidos o removidos por la Asamblea General, hasta por dos (2) periodos consecutivos de cuatro (4) años cada uno.

PARÁGRAFO 1. SERVICONAL cuenta con políticas, criterios y herramientas de participación de los miembros suplentes, que en todo caso estarán apropiadamente delimitados para garantizar que esta participación no afecte la toma de decisiones de parte de los miembros principales, lo cual deberá estar debidamente documentado en el acta de la reunión.

ARTÍCULO 13. CRITERIOS DE ROTACIÓN Y ALTERNABILIDAD: A efectos de prever la rotación o renovación y la alternabilidad de sus miembros, garantizando, en lo posible, la participación de los asociados que demuestren interés y cumplan con los requisitos exigidos por

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 10 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

la Ley y los estatutos, los miembros del consejo de administración podrán ser elegidos por un máximo dos (2) períodos consecutivos de cuatro (4) años cada uno, luego de los cuales podrán postularse para su rotación obligatoria hacia otros órganos o deberán esperar un periodo mínimo de un (1) año para postularse nuevamente al Consejo de Administración; dicha situación no aplica para los miembros suplentes, siempre y cuando no hayan ejercido como principal de manera permanente.

ARTÍCULO 14. IDONEIDAD: Respecto de la Idoneidad de sus integrantes, la cooperativa ha dispuesto en los estatutos los requisitos mínimos que deben cumplir los asociados para poder aspirar a integrar dicho órgano, en términos de capacidades, conocimientos y experiencia.


ARTÍCULO 15. RETRIBUCIÓN: Respecto de la retribución de los miembros del consejo de administración principales, por su ejercicio, deberán recibir una retribución por la asistencia a las reuniones, la cual será definida y aprobada, única y exclusivamente por la Asamblea General.

ARTÍCULO 16. REUNIONES: Teniendo en cuenta su carácter de órgano permanente de administración, el consejo de administración deberá reunirse, cuando menos, una vez al mes y, extraordinariamente, cuando sea necesario.

El Consejo de Administración desempeñará las funciones legal y estatutariamente establecidas y deberán cumplirse con responsabilidad e independencia en sus decisiones, siempre buscando el bien común de los asociados y de la comunidad en general, evitando incurrir en situaciones que causen conflictos de interés, comprometiéndose a manejar con confidencialidad la información de uso interno a la cual se tengan acceso, en ejercicio de su cargo.

ARTÍCULO 17. DEBERES GENERALES: Además de lo establecido legal y estatutariamente, los miembros del consejo de administración deberán:

1. Cumplir a cabalidad las normas que rigen las operaciones de la organización, el estatuto y demás disposiciones emitidas por la cooperativa.
2. Actuar de buena fe, con juicio independiente y garantizando los derechos y el trato equitativo de los asociados.
3. Informar sobre las situaciones de conflicto de interés sobre los asuntos que les corresponda decidir y abstenerse de votar sobre ellos, dejando la correspondiente constancia.
4. Mantener una actitud prudente frente a los riesgos y adopción de principios y normas de información financiera que garanticen transparencia en la información.
5. Garantizar la efectividad de los sistemas de revelación de información.
6. Ser diligente en el ejercicio de sus funciones y participar activamente en los asuntos de su competencia.
7. Exigir que se les informe de manera oportuna y completa sobre los asuntos que deben conocer, de manera que sus decisiones queden suficientemente documentadas y sustentadas.
8. No manipular, difundir o utilizar, en beneficio propio o ajeno, la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso.
9. Permanecer actualizados en los temas o asuntos que requieran en el ejercicio de sus cargos.
10. Mantener una proporción razonable de gastos en las actividades de directivos, respecto de los gastos de administración y de personal.
11. Realizar seguimiento a la gestión integral de riesgos SIAR y dejar constancia en las

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04
	Nro. de acta: 057		Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 11 de 23
Clasificación de la información			
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta
		Disponibilidad:	Media

respectivas actas.

PARÁGRAFO. Los miembros del Consejo de administración, Junta de vigilancia, comités, Revisoría Fiscal y demás trabajadores, cualquiera sea su vinculación con la Cooperativa, deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma, o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que hayan conocido en ejercicio de sus funciones.


ARTÍCULO 18. FUNCIONES: El consejo de administración es quien define las políticas y directrices administrativas y el Gerente las ejecuta; además de las disposiciones contempladas en la ley, los estatutos y reglamentos legales, los miembros del consejo de administración deberán cumplir las siguientes funciones:

1. Diseñar y aprobar los planes y estrategias de la cooperativa
2. Definir la misión, visión, objetivos estratégicos, valores, políticas y normativa interna para la gestión institucional.
3. Definir la conformación de comités, acorde con las disposiciones vigentes y las facultades estatutarias.
4. Supervisar el desempeño de la gerencia de la cooperativa, evaluando periódicamente su gestión, el cumplimiento de las metas propuestas y de los objetivos estratégicos, acorde con la planificación, sin involucrarse en las decisiones gerenciales.

ARTÍCULO 19. PRÁCTICAS QUE AFECTAN EL BUEN GOBIERNO: Se pueden considerar como prácticas que atentan contra el buen gobierno, por parte del consejo de administración, las siguientes:

1. Participar o ejercer funciones propias del Gerente y en general, de las áreas ejecutivas de la organización, así sea temporalmente o por ausencia de alguno de ellos.
2. Estar vinculado como empleado, asesor, contratista o proveedor en alguna de las personas jurídicas o naturales que presten servicios a la cooperativa.
3. Obtener ventajas y/o preferencias, directa o indirectamente, respecto de los servicios que preste la cooperativa.
4. Decidir sobre las políticas de servicios que los beneficien sobre los demás Asociados.
5. Decidir sobre el reclutamiento, retiro y promoción del personal a cargo de la cooperativa.
6. Dar órdenes a empleados de la cooperativa o solicitar información de manera directa, sin seguir el conducto regular establecido.
7. Los miembros del consejo de administración, no podrán ser cónyuges o compañeros permanentes, ni tener vínculo hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad y primero civil, con el Gerente, ejecutivos de la organización, y en las empresas del mismo grupo o de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.
8. Incluir dentro del proceso de selección del Gerente a miembros actuales del Consejo de Administración.

ARTÍCULO 20. POLÍTICAS DE INDEPENDENCIA FRENTE A LA GERENCIA: A efectos de reducir los riesgos de dependencia frente a la Gerencia, los miembros del Consejo de Administración deberán abstenerse de recibir donaciones, prebendas, regalos o servicios diferentes a los establecidos para los demás Asociados, por parte de la Gerencia.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 12 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

ARTÍCULO 21. EL GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL: El Gerente o representante legal, es quien ejecuta las políticas y directrices definidas por la Asamblea, el consejo de administración. Igualmente, es el encargado del direccionamiento estratégico mediante metodologías y acciones que permitan el crecimiento de la Cooperativa en el mercado; así como, direccionar los procesos hacia el logro de los objetivos establecidos, asegurando el cumplimiento de las normas legales y las disposiciones estatutarias y reglamentarias, dentro del marco de los principios y valores del cooperativismo.

ARTÍCULO 22. FUNCIONES Y REQUISITOS DEL GERENTE O REPRESENTANTE LEGAL: Los requisitos para formar parte de la gerencia se encuentran contemplados en los estatutos de SERVICONAL, los cuales están a disposición de los Asociados, autoridades y demás personas y entidades interesadas en la organización.

ARTÍCULO 23. INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y PROHIBICIONES: Además de las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Ley y en los estatutos, el Gerente se encuentra sujeto a las siguientes:

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.


1. El Gerente principal y suplente no podrá ser simultáneamente empleado, asesor o consultor de otras entidades con actividad de ahorro y crédito.
2. El Gerente, no podrá ser cónyuge o compañero permanente, ni tener vínculo hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad y primero civil, con directivos de la cooperativa, ni de las empresas del mismo grupo o de las sociedades, corporaciones, fundaciones y asociaciones con las que tenga algún tipo de relación contractual.
3. Las suplencias temporales del Gerente deberán ser cubiertas exclusivamente por el suplente.

PROHIBICIONES.

1. Establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.
2. Conceder ventajas o privilegios a los empleados, terceros o asociados.
3. Conceder a sus administradores, en desarrollo de las funciones propias de sus cargos, porcentajes, comisiones, prebendas, ventajas, privilegios o similares que perjudiquen el cumplimiento de su objeto social o afecten a SERVICONAL.
4. Desarrollar actividades distintas a las estipuladas en sus estatutos.

ARTÍCULO 24. PRÁCTICAS QUE AFECTAN EL BUEN GOBIERNO: Las siguientes acciones se pueden considerar como prácticas que atentan contra el buen gobierno de la cooperativa:

1. Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con SERVICONAL, salvo autorización expresa del consejo de administración.
2. Participar por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 13 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

3. Otorgar, sin la debida autorización, retribuciones extraordinarias a los miembros del consejo de administración o junta de vigilancia, y empleados de la cooperativa.
4. Las altamente riesgosas.
5. Las que se sospeche que se prestan para actividades delictivas en especial las relacionadas con los delitos de LA/FT.
6. Las que no son compatibles con el objeto social de la cooperativa.
7. Las que afecten el medio ambiente, a los asociados y la misma comunidad.
8. Las que vayan en contra del sistema de administración de riegos (SIAR), de la cooperativa.

III. CONTROL Y VIGILANCIA

ARTÍCULO 25. INTERNOS: Como órganos de control interno se hace referencia a la Junta de Vigilancia, y al oficial de cumplimiento responsable de la prevención del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.

ARTÍCULO 26. JUNTA DE VIGILANCIA: Es el órgano encargado del control social de la Cooperativa. En desarrollo del control social, a la Junta de Vigilancia le corresponde ejercer el control de los resultados sociales, el de los procedimientos para el logro de dichos resultados, así como el correspondiente al ejercicio de los derechos y el cumplimiento de las obligaciones de los Asociados.


ARTÍCULO 27. CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DE VIGILANCIA: Está integrada por Asociados delegados hábiles en número de tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, para un período de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos o removidos por la Asamblea General, hasta por dos (2) periodos consecutivos de cuatro (4) años cada uno.

PARÁGRAFO 1. SERVICONAL cuenta con políticas, criterios y herramientas de participación de los miembros suplentes, que en todo caso estarán apropiadamente delimitados para garantizar que esta participación no afecte la toma de decisiones de parte de los miembros principales, lo cual deberá estar debidamente documentado en el acta de la reunión.

ARTÍCULO 28. CRITERIOS DE ROTACIÓN Y ALTERNABILIDAD: A efectos prever la rotación o renovación y la alternabilidad de sus miembros, garantizando, en lo posible, la participación de los Asociados que demuestren interés y cumplan con los requisitos exigidos por la Ley y los estatutos, los miembros de la junta de vigilancia podrán ser elegidos por un máximo dos (2) períodos consecutivos de cuatro (4) años cada uno.

Los miembros de la junta de vigilancia, después de cumplir los dos periodos máximos permitidos (8 años), deberán esperar un (1) año para postularse y ser elegidos miembros de otros órganos de control, vigilancia o administración, dicha situación no aplica para los miembros suplentes, siempre y cuando no haya ejercido como principal de manera permanente.

ARTÍCULO 29. IDONEIDAD: Respecto de la Idoneidad de sus integrantes, la cooperativa ha dispuesto en los estatutos los requisitos mínimos que deben cumplir los Asociados para poder aspirar a integrar dicho órgano, en términos de capacidades, conocimientos y experiencia.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados	GOB-R-04
	Nro. de acta: 057	Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026	Pág.: 14 de 23
Clasificación de la información		
Confidencialidad: Media	Integridad: Alta	Disponibilidad: Media

ARTÍCULO 30. RETRIBUCIÓN: Respecto de la retribución de los miembros principales de la junta de vigilancia por su ejercicio, deberán recibir una retribución por la asistencia a las reuniones, la cual será definida y aprobada, única y exclusivamente por la Asamblea General.

ARTÍCULO 31. PRÁCTICAS QUE AFECTAN EL BUEN GOBIERNO: Adicional a lo previsto en los artículos 13 y 60 de la Ley 454 de 1998, las siguientes acciones se pueden considerar como prácticas que atentan contra el buen gobierno de la cooperativa:

1. Ser miembro del órgano de control social, empleado o asesor de otra organización similar, con actividades que compitan con ella.
2. Estar vinculado como empleado, asesor, contratista o proveedor en alguna de las personas jurídicas o naturales que presten servicios a la cooperativa.
3. Obtener ventajas y/o preferencias, directa o indirectamente, respecto de los servicios que preste la cooperativa.
4. Dar órdenes a empleados de la cooperativa o solicitar información de manera directa, sin seguir el conducto regular establecido.
5. Los miembros de la junta de vigilancia no podrán ser socios o consocios, o tener negocios comunes con el Gerente, ni con ninguno de los demás directivos de la cooperativa.


ARTÍCULO 32. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO: Su función principal es verificar el cumplimiento de la normativa, procedimientos y políticas relacionadas con sistema de administración de riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo “SARLAFT”.

El oficial de cumplimiento es un funcionario designado por el Consejo de Administración que, de manera especialmente diligente, verifica la existencia y eficacia de los mecanismos diseñados para prevenir el ingreso de dinero proveniente de actividades delictivas, monitoreando en forma permanente el cumplimiento del manual del SARLAFT y reportando oportunamente al Consejo de Administración, a la gerencia y a las autoridades los informes requeridos.

ARTÍCULO 33. COMITÉ DE RIESGO DE LIQUIDEZ: SERVICONAL cuenta con un comité de riesgo de liquidez, el cual se encuentra debidamente constituido y reglamentado por el Consejo de administración conforme a lo establecido en la circular básica contable y financiera vigente, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

ARTÍCULO 34. COMITÉ DE RIESGOS: La Cooperativa cuenta con un Comité de administración de riesgos, que es el ente permanente de apoyo a la gerencia y al Consejo de administración, encargado de atender todo lo relacionado con el manejo, administración y control de los riesgos crediticio, mercado y operativo. Ejerce sus funciones atendiendo a la reglamentación expedida por el Consejo de Administración.

ARTÍCULO 35. COMITÉ DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN: SERVICONAL cuenta con un comité de seguridad de la información, el cual se encuentra debidamente constituido y reglamentado por el Consejo de administración conforme a lo establecido en la circular básica contable y financiera vigente, y la circular externa 036, expedida por la Superintendencia de Economía Solidaria.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 15 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

ARTÍCULO 36. AUTOCONTROL: A efectos de obtener la mayor eficiencia y eficacia de la productividad de SERVICONAL, los miembros de los órganos de administración, vigilancia, comités y trabajadores, desarrollarán sus actuaciones a través del cumplimiento de sus funciones, así como el cumplimiento de las normas, la misión, las políticas, la planeación, el presupuesto, los procesos y procedimientos, el talento humano, los sistemas de evaluación, la atención, los sistemas de información, los manuales del SIAR, la Gerencia, las quejas y reclamos, los sistemas de comunicación, la atención a los ciudadanos y los servicios que se presten a usuarios de los servicios de la Cooperativa, con compromiso y responsabilidad para el crecimiento organizacional.

A través del Consejo de Administración y la Gerencia se desarrollarán los mecanismos de medición y control de la gestión de SERVICONAL.

Anualmente el Consejo de Administración presentará, ante la Asamblea General, el informe anual de gobierno corporativo. Este informe debe contener toda la información al cierre del ejercicio que describa la manera en la que durante el año se dio cumplimiento a las medidas de gobierno corporativo aplicables.

ARTÍCULO 37. EXTERNOS: La Revisoría Fiscal es elegida por la Asamblea General, será la encargada de ejercer de manera permanente y con criterio profesional, a nombre de los Asociados, el control fiscal de los actos de la administración, con el objeto de velar por la protección y custodia de los activos sociales, la correcta gestión del sistema integral de administración de riesgos SIAR, la confiabilidad e integridad de los sistemas contables, así como de vigilar el correcto y eficiente desarrollo de las actividades de SERVICONAL.


Para tal efecto, ejercerá sus funciones y responsabilidades conforme a lo previsto en el artículo 207 del Código de Comercio y el numeral 2 del Artículo 8 de la Ley 43 de 1990, las instrucciones establecidas en el capítulo IX del Título IV de la Circular Básica Jurídica, en concordancia con las disposiciones previstas en el Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios, el decreto 962 de 2018, y las demás disposiciones que le son aplicables.

IV. REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 38. LA REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN: es un elemento de Buen Gobierno, toda vez que incrementa la transparencia frente al funcionamiento de SERVICONAL, promueve la toma de decisiones informadas y permite el ejercicio adecuado de los derechos de los Asociados.

Es por ello que SERVICONAL, ha implementado políticas y mecanismos de revelación de la información, con el fin de que los usuarios y sus grupos de interés puedan acceder a información general de la administración de la cooperativa que, de acuerdo con el nivel de sensibilidad de la misma, permita ser revelada.

ARTÍCULO 39. TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN: Uno de los pilares fundamentales de la organización es la transparencia en todas sus actuaciones y operaciones. Así mismo la

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 16 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

cooperativa da estricto cumplimiento a todas las normas legales a la cuales se encuentra sujeta, so pena de las acciones disciplinarias y legales a las que hubiere lugar.

ARTÍCULO 40. DIVULGACIÓN DE INFORMACIÓN: SERVICONAL suministrará de manera oportuna, toda la información sobre sus estados financieros y sobre su comportamiento en los términos y condiciones previstos por la Ley y los reglamentos.

ARTÍCULO 41. CANALES DE ATENCIÓN A LOS ASOCIADOS: SERVICONAL ha dispuesto los canales de atención virtual, presencial y telefónica para atender, tramitar y dar respuesta a las diferentes peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que se presenten por parte de los Asociados, usuarios y de la comunidad en general.

ARTÍCULO 42. SOLICITUDES ANTE LA JUNTA DE VIGILANCIA: Los Asociados podrán dirigir sus reclamos o solicitudes respetuosas sobre el incumplimiento de lo contenido en este código a través de la Junta de vigilancia, organismo que, de acuerdo con lo establecido en los estatutos, es el encargado de hacer control social de la Cooperativa, y las respuestas a tales requerimientos serán atendidas acorde a lo previsto en el Estatutos y los reglamentos.

CAPÍTULO III CÓDIGO DE ÉTICA

El desarrollo de los objetivos de SERVICONAL, están basados en distintas preferencias, juicios y estilos administrativos sujetos a distintos tipos de conducta que reflejan la integridad de los administradores y su compromiso con los valores éticos.


El código de ética tiene como propósito establecer normas que orienten el comportamiento ético de todos los integrantes de la cooperativa en el ejercicio de sus funciones, partiendo desde la Asamblea General, directivos, Asociados y empleados, así como de las relaciones entre estos.

La cooperativa consiente de la necesidad de establecer directrices y políticas para el manejo de los conflictos de interés, en la prevención del lavado de activos y la financiación del terrorismo, en el manejo de la información y en la responsabilidad social y con el medio ambiente, entre otros ha dispuesto que:

I. REGLAMENTO CONTRA LA CORRUPCIÓN

ARTÍCULO 43. PRÁCTICAS PROHIBIDAS: De manera general las prácticas prohibidas serán la establecidas en el estatuto y las definidas como prácticas que afectan el buen gobierno establecidas en el presente código respecto de cada órgano, además de las siguientes:


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

 <p>SERVICONAL COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CRÉDITO LTDA Personería Jurídica 459168 NIT. 890.204.101-1</p>	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados	GOB-R-04
	Nro. de acta: 057	Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026	Pág.: 17 de 23
Clasificación de la información		
Confidencialidad:	Media	Integridad: Alta Disponibilidad: Media

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 aquellas, 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. Garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuando la decisión depende del funcionario, directivo o de algún otro estamento.
6. Adquirir bienes de dudoso origen, de contrabando o generados en cualquier actividad delictiva.
7. 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, tales como copiar programas de sistemas para ser utilizados en beneficio propio o de un tercero.
8. Enviar mensajes mediante correo electrónico con contenidos hostiles que molesten a los receptores de este, como comentarios sobre raza, religión o preferencias sexuales.
9. Permitir a terceros el uso de la cuenta de correo electrónico suministrada por la Entidad, que es personal e intransferible o usar la cuenta de otro usuario.
10. Usar el correo electrónico de SERVICONAL para propósitos ajenos al trabajo. Todos los mensajes enviados por este medio pertenecen a la Entidad y ésta se reserva el derecho de acceder y revelar los mensajes enviados por este medio desde cualquier cuenta.
11. Ejercer dentro de las instalaciones de la cooperativa, actividades diferentes a las relacionadas con el desempeño de cada cargo, tales como, por ejemplo: compra y venta de artículos comerciales, actuar como prestamista particular directa o indirectamente, práctica que constituye una clara competencia para la cooperativa.
12. Violar la confidencialidad de la información suministrándola a Asociados o terceros con fines fraudulentos, para tomar ventaja frente a actuaciones de la cooperativa, con fines de competencia desleal y/o para actuaciones en contra de la SERVICONAL.
13. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Cooperativa.
14. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Cooperativa y en contra del buen uso de los recursos.
15. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

ARTÍCULO 44. POLITICA DE CONFLICTO DE INTERÉS: Con el objetivo de garantizar la transparencia, la ética y la imparcialidad en todas las actividades de la Cooperativa, se establece la Política de Conflicto de Interés.

Esta política define los lineamientos y procedimientos para identificar, prevenir y gestionar cualquier situación en la que los intereses personales, familiares o comerciales del equipo de trabajo de SERVICONAL puedan influir o parecer influir en la toma de decisiones dentro de la entidad.

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 18 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

Todos los miembros de la Cooperativa, incluidos empleados, directivos y terceros con relaciones comerciales, están obligados a conocer y cumplir esta política. En caso de presentarse un posible conflicto de interés, se deberá reportar oportunamente mediante los canales establecidos para su evaluación y gestión adecuada.


II. NORMAS INTERNAS DE CONDUCTA

ARTÍCULO 45. REGLAS DE CONDUCTA DE LOS ADMINISTRADORES, GERENTE, REVISOR FISCAL, TRABAJADORES Y CONTRATISTAS: Los órganos de dirección, administración y control deben obrar no solo dentro del marco de la ley, sino dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público, por lo tanto, deben abstenerse de realizar las siguientes conductas:

1. Concentrar el riesgo de los activos por encima de los límites legales.
2. Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, en contravención a disposiciones legales, operaciones con los Asociados, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales.
3. Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.
4. No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la Superintendencia de Economía Solidaria o del ente de control y vigilancia correspondiente, deba entregarse al público, a los Asociados, usuarios o a los clientes de las entidades vigiladas, para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con aquellas.
5. No llevar la contabilidad de la cooperativa según las normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación real patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la Superintendencia de Economía Solidaria o del ente de supervisión, información contable falsa, engañosa o inexacta.
6. Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Economía Solidaria, o del ente de supervisión correspondiente, o no colaborar con las mismas.
7. Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva.
8. Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la Superintendencia de la Economía Solidaria o del ente de supervisión correspondiente, sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia.
9. En general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.

ARTÍCULO 46. SELECCIÓN DEL PERSONAL DEL TALENTO HUMANO: La selección del personal de la cooperativa se deberá ceñir al procedimiento interno establecido para ello.

ARTÍCULO 47. LIBERTAD DE CREDOS: SERVICONAL garantizará el respeto al derecho al libre desarrollo de la personalidad, conforme lo establece la Constitución Política de Colombia, sin más limitaciones que las que imponen los derechos de los demás y el orden jurídico. Así

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04
	Nro. de acta: 057		Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 19 de 23
Clasificación de la información			
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta
		Disponibilidad:	Media

como, se garantiza la libertad de conciencia, la filiación política, credo religioso o raza del personal contratado.

ARTÍCULO 48. RESPONSABILIDAD POR EL USO DE LOS ACTIVOS DE LA COOPERATIVA: Es responsabilidad de todos los trabajadores, el uso adecuado de los activos que les sean entregados para el ejercicio de sus funciones y que pertenezcan a la cooperativa, incluyendo la planta física, la información física y electrónica, y otros activos.

Ello implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos abusivos o criminales. Todo funcionario debe abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la Cooperativa para beneficio propio o de terceros.

Debe predominar el compromiso de lealtad. Es decir, la obligación de cada trabajador de informar sobre cualquier hecho dirigido contra la integridad de la Cooperativa y sus activos, que conozca de parte de funcionarios o de terceras personas.

ARTÍCULO 49. EXACTITUD DE LOS REGISTROS CONTABLES Y CALIDAD EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO: Los trabajadores de SERVICONAL deben ejecutar sus funciones y las actividades encomendadas con responsabilidad, oportunidad y diligencia, con el fin de garantizar a los Asociados y a la comunidad en general confianza, de manera que los registros contables e informes se reflejen de manera cierta y confiable, ya sea por transacciones individuales o en reportes financieros y contables.


Cada trabajador debe desempeñar sus funciones de manera eficaz y satisfactoria, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales buscados y sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos.

La Cooperativa brinda a los trabajadores toda la capacitación y herramientas requeridas para el eficiente desempeño de su cargo, por lo tanto, es responsabilidad de los trabajadores conocer y actualizarse sobre la normatividad, manuales y los reglamentos que la Cooperativa expida. De todas maneras, cualquier omisión o duda que exista en la reglamentación, debe ser consultada con el superior inmediato, con el fin de aplicar el espíritu de la norma y el sentido común.

Las actividades extralaborales del trabajador 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 50. MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O RESTRINGIDA: La información a la cual pueda tener acceso cada trabajador, en razón de sus funciones, no debe ser proporcionada a personas externas o a otros funcionarios, que según el manual de funciones no la requieran, sin que medie la respectiva autorización. Así mismo, no debe ser utilizada para beneficio personal ni terceros. Tanto la cooperativa como sus trabajadores deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus Asociados y clientes y aquella propia de carácter reservado, salvo los casos en que las autoridades la requieran.

PARÁGRAFO 1. Cuando la Cooperativa otorga autoridad a los trabajadores que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 20 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

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 trabajador 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.


PARÁGRAFO 2. Todos los funcionarios, terceros y administradores, deberán dar estricto cumplimiento a lo establecido en las políticas de seguridad de la información, y demás requisitos del sistema de gestión de seguridad de la información de SERVICONAL.

ARTÍCULO 51. SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS: SERVICONAL, previo a la selección de los proveedores de bienes y/o servicios, deberá tener en cuenta los siguientes criterios antes de recomendar su contratación:

1. Los proveedores de SERVICONAL son fidelizados.
2. La cooperativa, priorizará contratar con personas que sean asociadas de la misma, que no estén incurso en las inhabilidades o incompatibilidades contempladas en los estatutos y demás disposiciones y que satisfagan los requerimientos a precios y costos racionales.
3. Cuando deba contratarse con terceros no Asociados, la cooperativa hará las consultas en listas restrictivas y seguirá las disposiciones definidas en los procedimientos de Serviconal, y las disposiciones frente al SARLAFT.
4. Las compras de las oficinas se tienen unificadas para un solo pago mensual para tener un mayor control tributario consolidado de las dos oficinas.
5. De acuerdo al tipo de contrato, la Cooperativa definirá si se requiere o no estar amparado con las pólizas que sean necesarias, según el riesgo de cada contrato en particular, pólizas que deberán ser tomadas en una de las entidades aseguradoras legalmente constituidas en Colombia.
6. Todo contrato relacionado con la adquisición de bienes y servicios a que se refiere este aparte deberá ser revisado por el asesor jurídico de la Cooperativa.

ARTÍCULO 52. CONSIDERACIONES GENERALES RESPECTO DE LA PREVENCIÓN, CONTROL Y DETECCIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS: Para el logro de los objetivos en materia de prevención de lavado de activos, tal como lo dispone la Circular básica jurídica expedida por la Supersolidaria, se deben expedir reglas de conducta de imperativo cumplimiento, las cuales debe observar quienes presten servicios a la cooperativa, en calidad de directivos, administradores, trabajadores, contratistas, asesores, consultores, trabajadores temporales o proveedores. Sin perjuicio de lo establecido en el manual del sistema para la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, deben observar en términos generales los siguientes principios:

1. **Conocimiento del cliente.** Una estricta política de conocer bien a los Asociados y clientes constituye una herramienta definitiva para impedir que la cooperativa en forma desprevenida facilite operaciones de lavado de dinero. Los trabajadores de la cooperativa están obligados a observar todos los procedimientos necesarios para lograr la correcta identificación del cliente, aun cuando se trate de personas "recomendadas".

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO	
	Aprobó: Asamblea General de Delegados	GOB-R-04
	Nro. de acta: 057	Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026	Pág.: 21 de 23
Clasificación de la información		
Confidencialidad:	Media	Integridad: Alta
		Disponibilidad: Media

2. **Conservación de la documentación e información de los clientes para efectos probatorios.** 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.
3. **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 normatividad vigente, el funcionario 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.
4. **Cuentas nominativas.** Sólo se establecerán cuentas nominativas. No tendrá cuentas anónimas y se prohíbe que las mismas figuren bajo nombres ficticios o inexactos.
5. **Obligación de reportar operaciones inusuales.** Los funcionarios deberán reportar a la instancia competente toda operación que se considere como inusual, a la luz de las normas vigentes.

III. RESPONSABILIDAD SOCIAL, MEDIO AMBIENTE PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL


ARTÍCULO 53. RESPONSABILIDAD SOCIAL: La responsabilidad social, como valor institucional es una determinación consciente y cotidiana de SERVICONAL que la impulsa a generar bienestar y desarrollo integral entre sus Asociados al mejoramiento de la calidad de vida de todos los actores vinculados a la cooperativa y a su entorno.

Toda persona vinculada a SERVICONAL, y aquellas que sean consideradas participe de las actividades aportantes en la protección del medio ambiente y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad externa e interna, tienen la responsabilidad de actuar consecuentemente con el objetivo que se haya planteado, contribuyendo al logro de este, en alineación con los valores institucionales y del cooperativismo.

ARTÍCULO 54. GESTIÓN AMBIENTAL: SERVICONAL deberá propiciar una administración ambiental sana y ayudar a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente. Para ello debería:

1. Desarrollar programas encaminados a la mejora continua de la gestión ambiental de la cooperativa, controlando los riesgos ambientales institucionales.
2. Promover espacios de educación y comunicación que permitan reflexionar sobre el impacto ambiental, generando una cultura de responsabilidad ambiental.
3. Impulsar las buenas prácticas por medio de políticas establecidas que permitan cumplir con la gestión integral de residuos y el uso eficiente de los recursos necesarios para la prestación del servicio.

ARTÍCULO 55. INVERSIÓN SOCIAL: La responsabilidad adquirida por SERVICONAL dentro de su misión y acorde a los estatutos, dentro de los cuales se establece como objetivo principal satisfacer las necesidades personales y familiares de los Asociados y de la comunidad en

	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO				
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04		
	Nro. de acta: 057		Versión: 03		
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 22 de 23		
Clasificación de la información					
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta	Disponibilidad:	Media

general, busca ser un aliado para adelantar programas de alto contenido social, generando espacios de interacción y apoyo a la comunidad.

ARTÍCULO 56. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL: SERVICONAL da cumplimiento a las normas nacionales y convenciones internacionales, sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual, para lo cual se han definido en las políticas de seguridad de la información directrices sobre el uso de la copia, la distribución y demás acciones sobre los productos propios y ajenos protegidos con derechos de propiedad intelectual, (como por ejemplo software, música ambiental, fotocopias, marcas, patentes, etc.).

Igualmente, SERVICONAL, en promoción a la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, no acepta la adquisición de productos de contrabando o sin licencia. Adicionalmente, ha incluido cláusulas de protección de la propiedad intelectual en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la cooperativa.

Dentro del plan de capacitación se ha incorporado un módulo tendiente a educar, entrenar y motivar a los Asociados y empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.


En cada una de las Agencias reposará un ejemplar del presente Código de Buen Gobierno, para su consulta permanente por parte de los Asociados interesados.

ARTÍCULO 57. COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN: SERVICONAL ha establecido mecanismos de comunicación e información que permiten a los Asociados conocer sobre sus derechos, deberes y obligaciones conforme a la normatividad legal vigente, los estatutos y los reglamentos internos. Asimismo, sobre las características de sus aportes y depósitos, los programas de capacitación, rendición de cuentas, perfiles e informes de los órganos de administración, control y vigilancia sobre las decisiones tomadas en Asamblea General. De igual manera, estos mecanismos se utilizarán para divulgar, con anterioridad a la elección, el perfil de los candidatos que se postulan a los diferentes órganos de administración, control y vigilancia.

CAPÍTULO IV REGIMEN DISCIPLINARIO

ARTICULO 58. SANCIONES. En razón a que el ejercicio de la actividad financiera está debidamente supervisada y regulada por las autoridades, las normas establecen responsabilidades de diferente tipo, para las personas jurídicas y las personas naturales que se desempeñen en las mismas a saber: responsabilidad civil, administrativa y penal, las cuales se encuentran definidas y establecidas en las distintas disposiciones dictadas por el Estado, y en especial las contenidas en la Ley 454 de 1998.

De igual manera están señaladas los diferentes tipos de sanciones a saber: pecuniarias, personales e institucionales para los responsables de la violación e incumplimiento, de las normas relacionadas con el ejercicio de la actividad financiera, que van desde llamados de

 <p>SERVICONAL COOPERATIVA ESPECIALIZADA DE AHORRO Y CREDITO LTDA Personería Jurídica 459168 NIT. 890.204.101-1</p>	REFORMA CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO PROCESO GESTIÓN DE GOBIERNO CORPORATIVO		
	Aprobó: Asamblea General de Delegados		GOB-R-04
	Nro. de acta: 057		Versión: 03
	Fecha: Marzo 15 de 2026		Pág.: 23 de 23
Clasificación de la información			
Confidencialidad:	Media	Integridad:	Alta
		Disponibilidad:	Media

atención, pasando por multas, suspensión para el ejercicio del cargo, entre otros, dependiendo de la adecuación típica de la conducta.

Las infracciones a este Código, serán sancionadas de acuerdo con las previsiones contenidas en la Ley, en concordancia con los estatutos, los reglamentos de SERVICONAL, el reglamento interno de trabajo y las demás disposiciones aplicables.

La Junta de Vigilancia conocerá los resultados obtenidos de los procesos sancionatorios o de exclusión, realizados por la administración, en aras de valorar el debido proceso.

CAPÍTULO V DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 59. ÁMBITO DE APLICACIÓN: El presente Código aplica a los Asociados miembros de la Asamblea General de delegados, el Consejo de Administración, la Junta de Vigilancia, los diferentes Comités, al Gerente, Revisor Fiscal y a todos los Empleados, contratistas y proveedores de SERVICONAL, quienes velarán por su estricto cumplimiento. La no observancia de este conducirá a las sanciones pertinentes.

ARTÍCULO 60. VIGENCIA: El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por la Asamblea General de delegados de SERVICONAL y deroga todas las disposiciones expedidas sobre la materia.

ARTÍCULO 61. DIVULGACIÓN: Este Código de Ética y Buen Gobierno, se divulgará a las partes interesadas, luego de su aprobación.

ARTÍCULO 62. REFORMA: El Código de Ética y Buen Gobierno sólo podrá ser reformado por decisión de la Asamblea General.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Las modificaciones al presente código de ética y buen gobierno como tercera versión fueron aprobadas por la Asamblea General Ordinaria de Delegados de SERVICONAL, realizada el día quince (15) de marzo del año dos mil veintiséis (2026), según consta en el acta No. 057 de dicho organismo.

En constancia de lo anterior se firma la presente.

WILLIAM EDGARDO OROZCO VELASCO
Presidente Asamblea General

CLAUDIA CAMACHO PEÑA
Secretaria General