POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE COBRANZA
BBVA Colombia

INTRODUCCIÓN

BBVA Colombia se encuentra comprometido con la atención de sus clientes, de este modo, con la finalidad de brindar soluciones a los clientes que presentan alguna dificultad de atender con oportunidad sus obligaciones, el Banco ha dispuesto de procesos y procedimientos que permitan conocer las situaciones presentadas, para poderles brindar soluciones personalizadas, que les permitan encontrarse al día con sus obligaciones en la entidad y tener una excelente relación comercial.

Para la gestión de cobranza, BBVA Colombia ha dispuesto un gran equipo interno, que a su vez se apoya en un excelente personal externo altamente calificado, a través de Outsourcing, Contact Center, Casas Externas de Cobranza y Abogados Externos, quienes ejecutan sus labores con apego de lo dispuesto en la normatividad vigente y las políticas de calidad y servicio del Banco, garantizando la protección de los derechos de los consumidores financieros.

FUNDAMENTOS DE LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza realizada por BBVA Colombia es el conjunto de actividades desarrolladas por la entidad, con el fin de recuperar la cartera vencida o evitar el vencimiento de las obligaciones. Estas actividades se pueden ser realizadas de forma directa por parte del personal interno de BBVA Colombia, o a través de gestores externos especializados en cobranza extrajudicial o judicial.

Es importante que nuestros clientes comprendan que el buen manejo y comportamiento en el pago de sus obligaciones financieras es fundamental para el mejoramiento de los servicios prestados, así como su crecimiento económico y comercial. Por lo que BBVA se encuentra a disposición de sus clientes, a través de los diversos canales que ha establecido para comunicarnos las situaciones que se presenten dentro de nuestra relación financiera.

PRINCIPIOS EN LA GESTIÓN DE COBRANZA

El Banco y sus gestores externos especializados, incorporan dentro de cada una de las gestiones de cobranza los principios de respeto, cordialidad, transparencia, ética y confidencialidad, en este sentido, las dimensiones de estos principios son:

1. Para BBVA Colombia el cliente es lo primero y esto lo expresamos a través del respeto y cordialidad por el cliente en su trato, así mismo, estableciendo protocolos de contacto que desarrollen con calidad y actitud de servicio la relación entre el consumidor financiero y Banco.

2. BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, dentro de las gestiones de recuperación de cartera se abstienen de abusar de la posición dominante contractual frente a los clientes.

3. BBVA Colombia ha establecido horarios adecuados para la realización de las actividades de cobranza, ya sea de forma interna o a través de gestores externos especializados, procurando realizar gestiones en horarios acordes con la actividad económica del cliente, información que es actualizada permanentemente.

4. La producción de soluciones y alternativas de normalización del estado de las obligaciones con BBVA Colombia, es un pilar fundamental de la entidad, lo que se desarrolla en el marco de personalización a las situaciones particulares de cada cliente, y acordes con el marco normativo aplicable en concreto, de acuerdo con la política de recuperación de cartera y atendiendo la gestión de los riesgos asociados.

5. Es un compromiso de BBVA Colombia la confidencialidad, reserva y custodia de la información personal y crediticia del cliente, por lo que ha dispuesto de recursos humanos y tecnológicos para que esta información se encuentre debidamente tratada por la entidad y los gestores externos especializados.

6. La presente Política es aplicable a las actividades de cobranza que ejerza BBVA Colombia y sus gestores externos especializados, de acuerdo con el marco normativo y las instrucciones que sobre la materia expedida la Superintendencia Financiera de Colombia.

TIPOS DE COBRANZA

GESTIÓN EXTRAJUDICIAL: Son las actividades desarrolladas con el fin de prevenir que no se genere el pago de las obligaciones o recuperar las obligaciones ya vencidas. Este tipo de gestión de cobranza puede ser, preventiva o administrativa:

- **PREVENTIVA:** La etapa preventiva son acciones generadas con anticipación a la fecha de vencimiento de los productos de crédito, con el propósito de recordar la fecha límite del próximo pago o vencimiento. Se podrá realizar por parte de BBVA Colombia o sus gestores externos especializados a través de llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR o envío de comunicaciones.

- **ADMINISTRATIVA:** En la etapa administrativa se indagan las razones que motivaron el no pago de las obligaciones, se brinda orientación y se definen compromisos de pago que permitan la normalización de las obligaciones. En este sentido a partir del primer día de mora, se podrán efectuar llamadas telefónicas, mensajes SMS, IVR, comunicaciones y/o visitas debidamente programadas.

GESTIÓN JUDICIAL: Es la gestión de cobranza que se realiza a través de la presentación de procesos ante los Jueces de la República, en los cuales BBVA Colombia es representado por abogados internos o externos. Las acciones judiciales se inician cuando no se logra la normalización de las obligaciones o cuando el Banco considere que existe un riesgo jurídico o financiero que lo amerite.

GESTIÓN DUAL: Es la gestión de cobranza que se realiza a través de acciones de recuperación simultáneas por parte de los agentes externos especializados, los cuales proponen la normalización de las obligaciones impagadas, mediante negociaciones de tipo extrajudicial durante el avance de las diferentes etapas de cobro por vía procesal. Los agentes externos especializados pueden ser distintos a los abogados externos designados para la cobranza judicial.

QUIENES EFECTÚAN LA GESTIÓN DE COBRANZA

La gestión de cobranza y recuperación de cartera se efectuará a través de personal interno de BBVA Colombia o a través de personal externo como consecuencia de la contratación de gestores externos

especializados. La gestión de cobranza judicial se efectuará a través de abogados internos, externos y/o casas externas de cobro. Los listados de los gestores externos especializados en cobranza podrán ser modificados sin previo aviso a los consumidores, sin embargo en la página web de la entidad www.bbva.com.co se mantendrá de forma actualizada el listado de los gestores.

Los gestores externos especializados en cobranza se encuentran autorizados por BBVA Colombia para realizar acuerdos de pago o negociaciones con los clientes, sin embargo, no están autorizados a recibir pago alguno, de parte del cliente ni de terceros; estos pagos deben efectuarse únicamente en los canales autorizados por el Banco.

TIPOS DE NEGOCIACIONES

ACUERDOS DE PAGO

Los acuerdos de pago son un mecanismo mediante el cual se materializa por escrito la voluntad de las partes, esto es la del cliente y la del Banco , a través de agentes internos o externos, con el fin de lograr la normalización de las obligaciones. Los acuerdos puedes realizarse con la finalidad de: (i) Cubrir la mora de las obligaciones vencidas, (ii) efectuar el pago del saldo total de las mismas.

Por regla general, los acuerdos de pago en el momento de pactarse, deben recoger el endeudamiento total del deudor y le serán computables para la obtención de posibles descuentos y/o paz y salvos, de todas aquellas obligaciones en las cuales sea deudor, avalista, codeudor o deudor solidario.

En todos los casos para que los acuerdos de pago surtan efecto, requieren de la autorización expresa del Banco impuesta sobre el documento escrito que lo formaliza. Solamente los gestores internos están facultados para aprobar en nombre del Banco los acuerdos y autorizar a la Red de Oficinas la recepción de pagos.

REESTRUCTURACIONES Y/O MODIFICACIONES

A través de esta alternativa de normalización el cliente y BBVA realizan modificaciones en las condiciones inicialmente pactadas sobre un crédito, respecto del plazo, tasa de interés, sistema de amortización, sin desmejoramiento de las garantías.

Todo lo anterior en atención a las normas definidas en la Ley, por la Circular 026 de 2017 emanada por la Superintendencia Financiera de Colombia y demás normas que las complementen o modifiquen, y que regulen esta clase de normalizaciones. BBVA Colombia ofrece estas alternativas bajo las siguientes opciones, sin limitarse a ellas:

- **MODIFICADO O REESTRUCTURADO:** el cual consiste en el desembolso de una nueva operación que consolida el capital de las obligaciones del deudor, registrándose como modificación o reestructuración del crédito, según condiciones de la circular 026 de 2017.

- **REDIFERIDO:** mecanismo a través del cual se lleva el capital de la tarjeta de crédito o cupo rotativo a un nuevo plazo, bajo el mismo contrato.

MEDIOS PARA GESTIONAR LA COBRANZA

BBVA Colombia y sus gestores externos especializados emplearán individual o simultáneamente los siguientes medios para contacto y gestión de cobranza:

La gestión de cobro se realizará a los números de teléfono fijos y móviles, direcciones físicas y electrónicas, y demás datos suministrados por los clientes, quienes deberán mantenerlos actualizados.

La gestión de cobro también puede dirigirse a las personas que figuren como codeudores, avalistas, referencias, garantes, o deudores solidarios de las obligaciones. El Banco podrá realizar una gestión proactiva con el objetivo de informar la fecha y valor del próximo pago a clientes al día. Esta gestión puede ser realizada a través de llamadas telefónicas, cartas, emails, mensajes de texto o mensajes de voz, de la siguiente forma.

- Llamados telefónicos y contacto directo con el titular de los productos de crédito.
- Llamados telefónicos y contacto con terceros adultos, responsables o representantes, en ningún caso con personas no identificadas.
- Llamados telefónicos con mensaje a contestador automático.
- Visitas debidamente programadas.

- Comunicaciones escritas o electrónicas.
- Mensajería SMS y de voz.
- Respuesta de Voz Interactiva "IVR"

Cuando de manera excepcional se deba contactar a una persona ajena a la relación crediticia, como las personas incluidas por el cliente como "referencia" al adquirir la obligación con BBVA Colombia, la entidad y sus gestores externos especializados se abstendrán de brindarles información sobre la mora y el proceso de la gestión de cobranza, con el fin de respetar la privacidad del cliente y su reputación comercial.

HORARIOS A REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE COBRANZA

Todos los agentes de cobranza, internos o externos están obligados a desarrollar la gestión de cobro con profesionalismo, de forma respetuosa, informándole con claridad al cliente sobre el estado de sus obligaciones y orientándolo para la adecuada normalización de las mismas, en los siguientes horarios:

DÍAS	HORARIOS
Lunes a Viernes	Entre las 07:00 a.m. y las 08:00 p.m.
Fines de Semana, Días Feriados y/o Festivos	Entre las 08:00 a.m. y las 06:00 p.m.

El Banco los agentes de cobranza internos o externos procuran realizar la gestión de cobranza en horarios acordes con la actividad económica del cliente, por lo tanto y en el evento que el cliente no sea localizado en los horarios antes indicados, se intentará ubicarlo en horarios extraordinarios.

CANALES DE ATENCIÓN

BBVA Colombia ha dispuesto de los siguientes canales de atención para los clientes que se encuentran en mora en el pago de sus obligaciones, se comuniquen con la entidad:

- Línea BBVA.
  Bogotá 401 0000
  Barranquilla 350 3500

Bucaramanga 630 4000
Cali 889 2020
Medellín 493 8300
Otras Ciudades 01 8000 91 22 27.

- BBVA Net ingresando a: www.bbva.com.co
- Red 24B Cajeros Automáticos.
- Red de oficinas BBVA Colombia.
- Autoservicio en oficinas BBVA.
- Corresponsales No Bancarios.

En archivo adjunto podrá encontrar el detalle de los canales transaccionales y los pagos que recibe cada uno.

HONORARIOS Y GASTOS DE COBRANZA

El incumplimiento del deudor en el pago oportuno del crédito y/o en el valor definido para la correspondiente cuota, conduce al Banco a utilizar los medios legales a efectos de recaudar el pago y en desarrollo de esa labor se pueden generar cobros de gastos de cobranza.

Sin embargo la conducta irregular del deudor en el pago de sus obligaciones, por sí misma, no genera el cobro de los honorarios y gastos de cobranza, sino el despliegue de las acciones que el Banco se ve obligado a realizar, a través de sus gestores internos y/o externos.

Los gastos de cobranza ocasionados por la gestión de cobranza extrajudicial y/o judicial, son liquidados siempre sobre el valor de los recaudos efectivos y sobre el valor total del saldo vencido y cobrados en el momento de realizar el pago.

Los honorarios judiciales junto con las costas y gastos del proceso, están a cargo del deudor, según la labor ejecutada por el profesional en derecho, e inicia con la Presentación de la Demanda.

Cuando los productos de crédito se encuentren en gestión de cobranza, los gestores internos y/o externos designados para esta actividad, no pueden recibir directamente ni por interpuesta persona sumas de dinero en efectivo, cheque o en cualquier otro tipo de especie, por ningún concepto.

Los valores a cancelar deben ser entregados en las oficinas del Banco. El pago de los gastos por concepto de cobranza extrajudicial, se realizará en el mismo momento y será detallado en la consignación. Los pagos por concepto de la gestión judicial, deberán ser consignados en las cuentas de los abogados externos, autorizadas por el Banco para tal fin.

Los saldos o cuotas impagadas pueden ser cancelados mediante la domiciliación de las cuentas corrientes o de ahorros de los deudores, y/o mediante la ejecución de procesos automáticos diarios o periódicos. Los dineros serán abonados directamente a las obligaciones según la prioridad de imputación de pagos.

TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN EXTRAJUDICIAL

Temporalidad	Vivienda	Comercial	Consumo
11-30 Días	1.5%	3,5%	3,5%
31-60 Días	2.0%	5,5%	6.0%
61-90 Días	4.0%	7,0%	7.5%
91-120 Días	5.0%	8,0%	8.0%
Mayor a 120 días no judicializada	5.0%	10,0%	9.0%
Castigo Año Actual No judicial	12.0%	11,0%	11,0%
Castigo Año Anterior No judicial	12.0%	11,5%	11,5%
Castigo Mayor 2 Años No judicial	12.0%	10,0%	10,0%
Mayor a 120 días judicializada	5.0%	6,0%	6,0%
Castigo Año Actual Judicial	6,0%	6,0%	6,0%
Castigo Año Anterior Judicial	6,0%	5,0%	5,0%
Castigo Mayor 2 Años Judicial	6,0%	5,0%	5,0%

BBVA Colombia asume los gastos de cobranza extrajudicial en el segmento de cartera de Vivienda.

Para la liquidación y cobro de las tarifas por gastos de cobranza extrajudicial o judicial los productos de crédito se agrupan así:

- **CONSUMO:** Cuentas por cobrar, sobregiros y préstamos diferentes a hipotecarios de vivienda.

- **COMERCIAL:** Créditos a empresas para capital de trabajo e inversión, redescuento Bancóldex, Findeter y Finagro, cuentas crédito y microcréditos. Cupos de crédito: Rotativos, Cupo Express y Tarjetas de Crédito, estás últimas pueden ser Visa: Clásica, Oro, Platinum, Empresarial, Financia "U", Blue y de Negocios y/o MasterCard: Standard, Gold, Corporate y Esencial.

BBVA Creando Oportunidades

TARIFA DE HONORARIOS DE LA GESTIÓN JUDICIAL

Tipo de Normalización	Base Liquidable	Tarifa
Pago Presentación Demanda	Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV)	Se reconocerá ½ SMMLV* *Este valor comprende los gastos que se deriven de la presentación de la demanda hasta la notificación sin incluir gastos que se deriven del emplazamiento.
Pago Mora	Valor efectivamente recaudado por obligación	8% del abono efectivamente aplicado a la obligación. (*)
Reestructuración (incluye trámites de insolvencia persona natural no comerciante y concursales)	Valor del abono realizado por el deudor para acceder a la reestructuración.	1. Con abono: 10% calculado sobre el valor del abono realizado por el deudor para acceder a la reestructuración. 2. Sin abono: Para obligaciones con capital igual o inferior a 100 SMMLV. se reconocerá por honorarios 1 SMMLV.; para obligaciones con saldo de capital mayor, se reconocerá por honorarios 2 SMMLV.
Pago Total	Valor Efectivamente Recaudado	1. Proceso con mandamiento de pago 3% (*).
		2. Procesos con embargo registrado y/o notificación y/o medidas cautelares practicadas 5%
		3. Proceso en trámite de excepciones y hasta sentencia 8%.
		4. Con liquidación presentada y siguientes etapas procesales 10%
Dación en Pago	Valor efectivamente aplicado a las obligaciones, luego de gastos de remate y saneamiento.	1. Proceso con mandamiento de pago y hasta antes de sentencia - 6%
		2. Proceso con sentencia y actuaciones posteriores - 8%
Remate o Adjudicación de Bienes	A. Valor efectivamente aplicado a las obligaciones, luego de gastos de remate y saneamiento. B. Valor efectivamente recaudado por adjudicación a tercero,	Desde la fecha de presentación de demanda.
		1. Menor o igual a 30 meses- el 11%.
		2. Mayor a 30 y menor o igual a 40 meses – el 10%
		3. Mayor a 40 meses – el 8%.
		A partir de la fecha de ejecutoria del Auto aprobatorio de remate, se reconocerán puntos adicionales si se sanea jurídicamente y entrega el inmueble o el 100% de los títulos judiciales:
		Hasta 45* días – el 2% adicional.
		* Días Calendario contados desde la fecha de ejecutoria del Auto Aprobatorio de remate.
		Se fija como límite máximo 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes por cada garantía.
Restitución de Activos	Leasing Financiero: activos correspondientes a: vehículos, maquinaria y equipos, equipos de cómputo, barcos, trenes y aviones	1. Valor Activo hasta 150 SMMLV Procesos sin Sentencia 6% Proceso con Sentencia 5%
		2. Valor Activo > 150 y hasta 300 SMMLV Procesos sin Sentencia 5% Proceso con Sentencia 4%
		* En ningún evento los honorarios serán inferiores a 3 SMMLV ni superiores a 20 SMMLV
	Leasing Habitacional:	1. Valor Activo hasta 300 SMMLV Procesos sin Sentencia 6% Proceso con Sentencia 5%
		2. Valor Activo > 300 y hasta 600 SMMLV Procesos sin Sentencia 5% Proceso con Sentencia 4%
		* En ningún evento los honorarios serán inferiores a 6 SMMLV ni superiores a 30 SMMLV

APLICACIÓN DE PAGOS

La imputación de pagos a las obligaciones objeto de cobro, se hará en el siguiente orden: gastos, intereses de mora, intereses corrientes y capitales. El concepto de gastos incluye los ocasionados por la cobranza extrajudicial, extrajudicial y/o judicial; comisiones, seguros, etc. Los gastos de cobranza a favor de agentes externos especializados una vez liquidados se podrán acreditar en la cuenta del agente gestor en el momento del pago.

En caso de que a la obligación no se le haya ejecutado la cláusula de aceleración de plazo, la imputación de pagos a los saldos de la obligación se hará comenzando por la primera cuota vencida.

CANALES DE PAGO:

- BBVA Net ingresando a: www.bbva.com.co
- Red de oficinas BBVA Colombia.
- Autoservicio en oficinas BBVA.
- Corresponsales No Bancarios.

Iniciado el cobro jurídico de cualquier obligación, quedan suspendidos los canales electrónicos para la recepción de pagos. En estos casos el deudor debe contactar a los gestores externos y/o internos del Banco con el propósito de llegar a acuerdos que permitan la normalización o pago total de las obligaciones.

BLOQUEO USO DE CUPOS DE CRÉDITO:

En caso de que alguna de las obligaciones de crédito a cargo del deudor se encuentre vencida, BBVA Colombia podrá suspender el uso de los saldos disponibles en los productos de crédito aprobados bajo la modalidad de cupo. Rotativo, sobregiro, cupo express y/o tarjeta de crédito.

VENTA DE CARTERA

El Banco, podrá en cualquier momento y sin autorización previa, vender a terceros en todo o en parte las obligaciones de crédito

contratadas por una persona natural o jurídica, para ello se seguirá el siguiente protocolo:

- El Banco informará al cliente por medio escrito, a la última dirección registrada en los aplicativos del Banco, la venta de sus obligaciones, la cesión de los derechos sobre sus créditos, la cesión del cobro judicial y/o extrajudicial, así como de los acuerdos de pagos suscritos con anterioridad a la fecha de la venta.

- El deudor dispondrá, directamente en la oficina gestora de sus obligaciones o en la línea BBVA, de Información sobre la venta de sus créditos, la fecha de perfeccionamiento de la misma y los datos de contacto del propietario de la cartera: nombre, dirección física, ciudad, dirección electrónica y números telefónicos.

PAGOS PARA CRÉDITOS VENDIDOS:

El deudor podrá efectuar pagos a las obligaciones vendidas, únicamente en las cuentas de recaudo abiertas por el propietario de la cartera en el Banco o en la entidad financiera elegida por éste para tal fin.

Anexamos directorio de Agencias Externas y de Abogados Externos.

Superintendencia
Financiera
de Colombia

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Superintendencia Financiera de Colombia

Aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno
en reunión efectuada el 30 de Abril de 2008

Índice

Página

1. Introducción 5

2. Destinatarios de este Código 7

3. Misión y visión 8

4. Valores corporativos 9

   4.1 Compromiso
   4.2 Honestidad
   4.3 Respeto
   4.4 Responsabilidad
   4.5 Transparencia
   4.6 Probidad

5. Atributos de la cultura organizacional 17

6. Normas que rigen nuestro comportamiento 18

7. Régimen de prevención de conflictos de interés 19

   7.1 Definición
   7.2 Conductas generales

8. Manejo de información 23

   8.1 Marco conceptual
   8.2 Conductas asociadas al manejo de información

9. Mecanismos para solución de conflictos 28

1. Introducción

La Superintendencia Financiera de Colombia -SFC-, como ente supervisor del sector financiero y del mercado de valores del país, es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus actuaciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la ciudadanía hacia la entidad y sus funcionarios, al reconocer que estos no solamente cumplen y hacen cumplir la ley, sino que también son ejemplo de moralidad en todas sus acciones.

Este Código de Ética es la concreción de la visión, misión, valores corporativos y atributos de la cultura organizacional de la SFC, y mediante el mismo queremos manifestar ante la comunidad la forma en que los demostramos en el ejercicio diario de nuestras actividades.

Compila la reflexión, la experiencia y la práctica de la entidad en el delicado y siempre vigente tema de la Ética, que ha sido su constante preocupación a lo largo de los años.

Por ello, este Código debe ser, por excelencia, la guía de actuación para nuestra entidad y sus funcionarios.

Para nuestros supervisados, contratistas y proveedores, este Código constituye el marco ético de nuestra mutua relación.

Para la comunidad en general, el presente Código debe ser la norma conforme a la cual se evalúe nuestro comportamiento.

Sus normas y su espíritu hacen parte de las relaciones laborales dentro de nuestra entidad y, por tanto, son de naturaleza imperativa para todos los que trabajemos en ella.

De ahí que corresponde a cada uno de nosotros conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo, practicar sus postulados, hacerlo cumplir y finalmente, someternos a las consecuencias de su trasgresión.

2. Destinatarios de este Código

El presente Código de Ética y Conducta aplica a todos los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC-, así como a las otras personas que, a través de contratos de prestación de servicios, laboran en la entidad en forma permanente, tales como encargados del Centro de Contacto, personal de servicios generales, vigilancia y soporte técnico.

Por consiguiente, todas las personas antes señaladas debemos adoptar como propios los valores, la misión, la visión y los atributos de cultura organizacional de la SFC, así como comprometernos en el cabal cumplimiento de las funciones y el logro de los objetivos y propósitos de nuestra entidad.

3. Misión y visión

La misión de la SFC es preservar la confianza pública y la estabilidad del sistema financiero; mantener la integridad, la eficiencia y la transparencia del mercado de valores y demás activos financieros; y velar por el respeto a los derechos de los consumidores financieros y la debida prestación del servicio.



La visión de la SFC, es ser una entidad de supervisión financiera comprometida con la excelencia, reconocida local e internacionalmente por sus altos estándares de desempeño y una adecuada aplicación de bases técnicas, apoyada en un equipo profesional capacitado e innovador, que garantice la eficiente supervisión del sector y la satisfacción del consumidor financiero.

4. Valores corporativos

Dentro del marco general de los valores establecidos para las entidades adscritas al Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la SFC tiene los siguientes valores:

4.1 Compromiso

Representa creer y compartir sinceramente la misión, visión y los objetivos de la SFC, sintiéndolos como propios, y buscar que cada una de nuestras actuaciones ayude a la consecución de los mismos y a mejorar la imagen de la entidad ante la comunidad.

Para demostrar este valor, cada uno de los funcionarios de la SFC debemos:

- Trabajar con empeño, dedicación, disciplina y constancia, ejecutando con precisión y entusiasmo las labores que nos asignan.
- Dejar a un lado el pesimismo y la inactividad, pensando en innovar y eliminando de nuestro vocabulario y nuestro pensamiento la frase "no se puede".
- Ser proactivos, colocando todo nuestro empeño e iniciativa en resolver por nosotros mismos los obstáculos que se presenten en nuestro trabajo.
- Respetar las posiciones institucionales, una vez hayan sido adoptadas oficialmente, y defenderlas como propias ante terceros.
- Comunicar oportunamente nuestras propuestas de mejoramiento, en relación con procedimientos de la entidad o situaciones que interesen a la misma, presentándolas ante nuestro jefe inmediato, siguiendo el conducto regular.

- Cumplir con las metas trazadas, teniendo en cuenta que somos una parte importante del engranaje institucional y que de nuestro desempeño depende que todo el equipo pueda alcanzar el éxito.

- Proyectar una imagen positiva, digna y decorosa, manteniendo una presentación personal pulcra, sobria, acorde con la seriedad de la entidad, nuestro cargo en la misma y la respectiva ocasión.

- Evitar incurrir en cualquier conducta o situación que deteriore la imagen, el buen nombre o la reputación de la SFC.

- Compartir, hasta hacerlos propios, la misión, visión y los atributos de la cultura organizacional de la SFC, actuando siempre en una forma que resulte coherente con los mismos.

- Sentir orgullo por formar parte de la SFC y proyectar dicha satisfacción en todas nuestras actuaciones.

4.2 Honestidad

La honestidad consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con la verdad y la justicia. En su sentido más evidente, la honestidad puede entenderse como el respeto a la verdad en relación con los hechos y las personas, de conformidad con los principios morales.

Para actuar conforme a este valor en la SFC, todos debemos:

- Ejercer las funciones en beneficio del bien común, por encima de los intereses particulares y de conformidad con las normas aplicables.

- Rechazar y denunciar cualquier forma de corrupción y promover la transparencia en todas las actuaciones.

- Proceder de forma objetiva, sin buscar privilegios o beneficios para nosotros o para terceras personas.

- Manifestar con sinceridad nuestra opinión sobre los temas que se nos consulten, presentando en forma clara y suficiente los argumentos que la sustentan, pero respetando siempre la instancia de decisión correspondiente.

- Rechazar regalos, atenciones o beneficios que comprometan o pongan en duda los fundamentos de nuestras actuaciones.

- Utilizar en forma austera y eficiente los equipos, elementos de trabajo y demás recursos que la entidad nos ha proporcionado, recordando que el fin exclusivo de los mismos es facilitarnos la realización de nuestras funciones, y acatando las normas sobre restricción en el gasto público y demás disposiciones incluidas en la Circular Básica Administrativa de esta entidad.

- Evitar el uso de software ilegal y abstenernos de reproducir el legal, así como de usar los equipos de informática que nos han sido asignados, para cualquier fin ajeno a nuestras funciones en la SFC.

- Informar a nuestro superior las situaciones que puedan generarnos conflicto de interés personal o familiar y declararnos impedidos para actuar en las mismas.

- Rechazar y denunciar las conductas abusivas, ofensivas o de hostigamiento.

- Abstenernos de realizar durante la jornada laboral actividades ajenas al ejercicio de nuestras funciones en la SFC, salvo que se cuente con la correspondiente autorización del superior inmediato.

- No utilizar nuestra posición como funcionarios de la SFC para exigir un trato preferencial frente al que se da a los demás ciudadanos.

4.3 Respeto

Implica el reconocimiento, aprecio y valoración de las cualidades de los demás y sus derechos, ya sea por su conocimiento, experiencia o simplemente por su condición de personas, apreciando sus opiniones, ideas y sentimientos, aunque difieran de los nuestros, y evitando la utilización de palabras o la realización de acciones que atenten contra su dignidad o autoestima. Esto incluye la observancia de las normas legales y el acatamiento de quienes ejercen la autoridad.

Los funcionarios de la SFC demostramos respeto hacia los otros funcionarios de la entidad, los representantes de las entidades supervisadas, usuarios y público en general, a través de las siguientes conductas:

- Brindar un trato cortés, atento, comedido y amable, tanto en nuestras palabras como en nuestros gestos y actitudes, en las relaciones con los otros funcionarios, los supervisados y con todas las personas en general.

- Formular en forma clara, precisa y objetiva, sin ambigüedades de ninguna clase, las observaciones que resulten pertinentes dentro de un trámite o proceso a nuestro cargo, limitándonos a los aspectos de fondo y dejando de lado aspectos de forma.

- Comunicar nuestras discrepancias o diferencias de criterio en forma tal que no atentemos contra la dignidad, el buen nombre o la autoestima de las otras personas.

- Ejercer en forma apropiada nuestros derechos, evitando abusar de ellos, y sin vulnerar los de los demás.

- Respetar el tiempo de los demás, lo cual se traduce tanto en ser puntuales al asistir a una reunión, como en tener en cuenta la disponibilidad de tiempo de los participantes requeridos, al efectuar la convocatoria.

- Reconocer y aceptar las diferencias personales, profesionales e institucionales.

- Actuar de tal forma que no se afecte la integridad de la institución, la de las demás personas o la propia.

- Procurar no causar perjuicios innecesarios a los demás con nuestras actuaciones.

- Ser tolerantes, sin que ello signifique dejar que se infrinjan las normas por las cuales corresponde velar a la entidad.

- Tener una actitud de servicio, procurando la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, en el marco de nuestra competencia legal.

4.4 Responsabilidad

Es la capacidad de asumir un deber o una obligación con seriedad y poniendo en ello todo nuestro empeño; implica la madurez para responder por las consecuencias de nuestros actos o decisiones.

Los funcionarios de la SFC demostramos responsabilidad, con las siguientes conductas:

- Realizar nuestro trabajo con calidad y de manera oportuna, cumpliendo los principios de celeridad y economía y las normas internas y externas que resulten aplicables.

- Aceptar las consecuencias de nuestras acciones, decisiones u omisiones, sin buscar excusas o tratar de inculpar a otros.

- Atender oportuna y adecuadamente las obligaciones pecuniarias y de cualquier otra clase que adquiramos en nuestra cotidianidad.

- Emplear la información a la cual tenemos acceso en virtud de nuestro cargo, únicamente para el fin específico para el cual haya sido suministrada o desarrollada.

- Evitar dar entrevistas o realizar publicaciones que no estén expresamente autorizadas por el Superintendente Financiero. Si contamos con la debida autorización, tener especial cuidado en no expresar opiniones contrarias a la posición institucional ni afectar negativamente en cualquier forma la imagen de la SFC ni de sus funcionarios.

- Mantener la seguridad de nuestros lugares de trabajo, observando las reglas y prácticas de salud ocupacional.

- Conocer, cumplir y hacer que se cumplan los deberes y las prohibiciones constitucionales y legales, así como los reglamentos internos de la Entidad.

- Tener una actitud de permanente disposición a la capacitación y actualización de nuestros conocimientos y competencias técnicas con el fin de que las tareas a nuestro cargo se realicen dentro de un proceso de mejoramiento continuo y atiendan las necesidades de la Entidad y de sus usuarios.

- Aprender de nuestros errores y analizar con objetividad sus causas, para evitar que se repitan.

- Hacer un seguimiento permanente de las actividades, procesos y proyectos a nuestro cargo, manteniendo el soporte documental y estadístico correspondiente.

- Aplicar controles eficaces sobre todos los procesos relevantes que se encuentren a nuestro cargo.

- Identificar los riesgos a los cuales está expuesta la entidad, en el marco de su misión, visión y objetivos estratégicos, y de los específicos de nuestra área.

- Adoptar, implementar y cumplir las políticas encaminadas a la prevención y gestión de los riesgos de la SFC, dentro del ámbito de nuestras competencias específicas.

4.5 Transparencia

La transparencia es la claridad que deben mostrar nuestros actos, sin esconder lo que debe ser conocido. Es ponernos en evidencia ante nosotros mismos y ante los demás, con nuestros actos y sus motivaciones, sin intentar ocultarlos ni disfrazarlos.

La transparencia deberá acompañar todas las obras de las personas que hacemos parte de la SFC, a través de las siguientes conductas:

- Dar a conocer en forma clara y precisa la motivación y el sustento legal de todas nuestras actuaciones, requerimientos y decisiones.

- Comunicar oportunamente, tanto interna como externamente, por los medios establecidos, y con el detalle requerido, toda la información que deba ser de conocimiento público.

- Compartir de manera natural nuestros conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos ni recelos.

- Cooperar plenamente con todas las investigaciones internas o externas debidamente autorizadas, lo que supone que nunca debemos retener, alterar u omitir información relevante en tales investigaciones.

4.6 Probidad

La probidad es un principio general, que implica actuar siempre con absoluta rectitud e imparcialidad en relación con todas las partes interesadas en un trámite, contrato o proceso, de tal forma que cada quien reciba lo que le es debido, justo y razonable, basando las deci-

siones en la información reunida en forma objetiva con respecto a la situación o persona objeto de análisis, y no en los propios deseos, conveniencia o cualquier otra clase de consideraciones subjetivas que no sean propias del respectivo proceso.

Para los funcionarios de la SFC ser probo significa:

- Actuar de manera correcta, sin incurrir en actuaciones abusivas, con lo cual se generará confianza, legitimidad y credibilidad hacia la institución.

- Otorgar en todas nuestras actuaciones, tanto internas como externas, las garantías que permitan ejercer el derecho de contradicción.

- Actuar con prevalencia del interés público sobre el interés privado, facilitando el control social de la gestión y la participación ciudadana.

- Fomentar el trabajo en equipo, con el fin de asegurar la efectividad de las acciones en el ejercicio de las funciones públicas.

- Mantener una absoluta imparcialidad en nuestras actuaciones, respetando el principio de presunción de inocencia.

- Informar sobre cualquier acción delictiva de la cual tengamos conocimiento a través de nuestra actividad.

5. Atributos de la cultura organizacional

En la SFC, hemos identificado como atributos de cultura los siguientes:

- Somos una entidad con alta competencia técnica, transparente y altamente efectiva.
- Reconocemos a nuestro equipo humano como la base de nuestro éxito.
- Generamos confianza y credibilidad a los diferentes actores del sistema financiero y grupos de interés.
- Tenemos una actitud de servicio, dando prioridad a la adecuada atención de nuestros supervisados y usuarios, en el marco de nuestra competencia legal.
- Respetamos las personas y entidades con las cuales interactuamos.
- Estamos abiertos a los comentarios y sugerencias de los diferentes agentes del mercado, para evaluarlos y adoptar los correctivos que resulten pertinentes.
- Nuestra actitud hacia el cambio es proactiva, ello nos permite evolucionar de conformidad con el desarrollo de los mercados y de las entidades supervisadas.
- Practicamos el autocontrol, mediante la verificación de la calidad de nuestro trabajo, la detección de desviaciones y la adopción de los correctivos que resulten necesarios para el adecuado logro de los objetivos fijados por la SFC.

6. Normas que rigen nuestro comportamiento

Como servidores públicos, los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia -SFC-, nos regimos por las normas que buscan lograr la eficiencia administrativa y la transparencia a través de los sistemas de información, mediante la adopción y aplicación de políticas para el mejoramiento de la gestión pública.

Si bien son muchas las normas que regulan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, manejo de conflictos de interés, impedimentos e inhabilidades de los servidores públicos, todas las cuales se entienden incorporadas al presente Código, consideramos pertinente destacar las disposiciones contenidas en la Constitución Política, artículos 127 a 129; la Ley 734 de 2002, artículos 33 a 40, y el Decreto 1170 de 1980, el cual establece un régimen especial para los funcionarios y contratistas de la SFC, encaminado principalmente a prevenir conflictos de interés en nuestras actuaciones frente a las entidades supervisadas, aspecto éste que se analizará con mayor detalle en el capítulo siguiente del presente Código.

7. Régimen de prevención de conflictos de interés

7.1 Definición

Para los efectos del presente Código de Ética y Conducta, se entiende por conflicto de interés toda situación en virtud de la cual los funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia - SFC, en el ejercicio de nuestras funciones, nos enfrentamos a situaciones en las cuales tengamos interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere nuestro cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de nuestros parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o nuestro socio o socios de hecho o de derecho.

7.2 Conductas generales

A continuación se presentan, a manera de ejemplo, pautas específicas que debemos observar de manera general para prevenir conflictos de interés:

7.2.1 No usaremos nuestra influencia para favorecer indebidamente a los miembros de nuestra familia, amigos o personas vinculadas en cualquier forma a nosotros, así como tampoco para perjudicar a quienes no tengamos afecto.

7.2.2 En nuestras relaciones con los funcionarios de las entidades supervisadas, inversionistas, contratistas o proveedores, actuales o potenciales, evitaremos vínculos o situaciones que afecten en forma material el sano juicio y total independencia que debemos mantener en todas nuestras actuaciones como funcionarios de la SFC.

7.2.3 Realizaremos todas nuestras transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la SFC, en las condiciones

normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial en virtud de nuestra condición de funcionarios de la SFC.

7.2.4 Fundamentaremos nuestras decisiones y acciones atendiendo exclusivamente los objetivos de la SFC, los criterios técnicos y las normas aplicables, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales.

7.2.5 Rehusaremos cualquier clase de invitación, obsequio, servicio, donación, viaje, favor o remuneración a cualquier título, ofrecido directa o indirectamente, que pueda influir en el desempeño de nuestras funciones, el cumplimiento de nuestros deberes, la adopción de nuestras decisiones o que en cualquier forma pueda afectar nuestra objetividad e imparcialidad en la adopción de las decisiones que nos corresponden como funcionarios de la SFC. Este rechazo reviste especial importancia cuando la invitación, obsequio, favor o remuneración, de cualquier clase o cualquier valor, provenga de:

- Los participantes en un proceso de licitación o contratación, o de una persona que esté adelantando ante la SFC un trámite en el cual nosotros tengamos poder de decisión o intervengamos en cualquier forma.

- Personas que estén siendo investigadas o que estén vinculadas a una entidad que esté siendo objeto de una visita o investigación que nosotros adelantemos, supervisemos o dirijamos.

7.2.6 Nos declararemos impedidos para actuar ante situaciones que puedan involucrar conflictos de interés, potenciales o reales, en las cuales nuestra actuación como funcionarios públicos pueda resultar incompatible con intereses personales, de nuestros familiares o amigos cercanos, así como cuando en un trámite o cualquier clase de actuación tengamos hacia una o más de las personas involucradas sentimientos de afecto, amistad o enemistad, que puedan restarnos

imparcialidad y objetividad en el ejercicio de nuestras funciones. Entre otras, nos declararemos impedidos para actuar en las siguientes situaciones:

- Cuando se trate de actuaciones relacionadas con una entidad a la cual hayamos estado vinculados en los doce meses anteriores, ya sea mediante contrato de trabajo o de prestación de servicios, o cuando la actuación verse sobre asuntos o procesos en los cuales hayamos intervenido directamente, en cualquier tiempo.

- Cuando en ejercicio de nuestras funciones enfrentemos una situación en la cual, por cualquier circunstancia, tengamos un interés personal o lo tenga nuestro cónyuge, compañero(a) permanente, familiares o asociados (de hecho o de derecho).

- Cuando el interés general entre en conflicto con el interés particular y directo de nosotros, nuestro cónyuge, compañero(a) permanente, asociados (de hecho o de derecho) o familiares.

7.2.7 Manejaremos con seriedad, responsabilidad y discreción las relaciones afectivas que eventualmente puedan surgir con otros funcionarios de la entidad, cuidando que las mismas no afecten de ninguna manera nuestro desempeño laboral, ni nos resten la objetividad e independencia requeridas para la adopción de las decisiones que nos corresponden.

7.2.8 Asignaremos las funciones dentro de la dependencia a nuestro cargo evitando que para los funcionarios responsables se constituya una situación que real o potencialmente implique un conflicto de interés, en virtud de los vínculos que tenga con las entidades supervisadas o con sus socios, administradores, revisores fiscales u otras personas vinculadas a las mismas.

7.2.9 Rechazaremos participar, directa o indirectamente, en cualquier actividad económica o profesional que involucre aspectos

comerciales, jurídicos o de cualquier otra clase que sean incompatibles con nuestro cargo, funciones u obligaciones como funcionarios de la SFC o que nos puedan generar conflictos de interés.

La lista anterior no es exhaustiva, por lo cual pueden existir otras situaciones que puedan generar conflicto de interés.

8. Manejo de información

8.1 Marco conceptual

8.1.1 Información pública

La SFC, como política corporativa, suministra a sus grupos de interés y a la sociedad en general toda la información relevante sobre sus actuaciones, evolución general de las entidades y mercados supervisados, así como los datos contenidos en los registros públicos que administra, con la debida oportunidad y precisión.

Sobre el particular, es de recordar que el artículo 74 de nuestra Constitución consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. No obstante, dicho derecho tiene algunos límites[1], y para su ejercicio debe respetarse en forma objetiva la prevalencia del interés general sobre el interés particular.

El ejercicio del derecho a la información antes mencionado, incluye tanto la consulta directa de los documentos como la solicitud de copia de los mismos. Es digno de señalar también que el derecho de acceso a la información se garantiza en la medida en la cual de él se haga un uso responsable y razonable.

En consecuencia, la SFC suministrará a terceros la información que repose en sus archivos, con excepción de la que goce de reserva legal.

Las comunicaciones externas se manejarán de acuerdo con el Manual de Imagen Corporativa de la SFC.

1 Corte Constitucional, sentencia proferida el 28 de julio de 1998.

8.1.2 Información sujeta a reserva legal e información privilegiada

Información sujeta a reserva es aquella a la cual, por disposición legal, sólo tienen acceso directo ciertas personas (sujetos calificados), en razón de su profesión u oficio, la cual, por su carácter, es confidencial, ya que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para quien la suministra o para un tercero.

Por otra parte, para los efectos del presente Código se entiende por información privilegiada la que no ha sido dada a conocer al público, existiendo deber para ello.

De conformidad con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 1169 de 1980, las informaciones que obtenga la SFC en desarrollo de sus funciones serán confidenciales y sobre ellas regirá la reserva bancaria[2], excepto en los casos en los cuales expresamente se establezca lo contrario en las normas correspondientes, como ocurre por ejemplo con los datos contenidos en el Registro Nacional de Valores y Emisores y en el Registro Nacional de Agentes del Mercado, que por su misma naturaleza son públicos, y están abiertos a la consulta de cualquier interesado.

La violación de la reserva bancaria por cualquiera de las personas que preste servicios en la SFC dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en las normas aplicables.

El carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones, no obstante lo cual dichas autoridades serán responsables por asegurar la reserva de la información trasladada. La reserva tampoco será oponible a la persona sobre la cual versen dichos documentos, en cuyo evento ésta deberá acreditar su calidad de parte interesada ante la SFC.

2 Decreto 663 de 1993, artículo 337, numeral 3.

Es de recordar que la reserva legal sobre cualquier documento cesará a los treinta (30) años de su expedición. Cumplido dicho término la respectiva información adquiere el carácter de histórica, podrá ser consultada por cualquier ciudadano y la autoridad que lo posea adquiere la obligación de expedir a quien lo demande, copia del mismo.

La SFC establecerá los procedimientos internos para clasificar y conservar la información reservada, medidas conducentes a proteger dicha información contra accesos no autorizados a través de redes o mecanismos similares, así como para proteger físicamente la información en caso de siniestros. Estas medidas deberán garantizar la continuidad de las operaciones básicas de la SFC.

La reserva de información subsiste aún cuando el funcionario de la SFC haya dejado de prestar servicio en la entidad.

8.2 Conductas asociadas al manejo de información

Para un adecuado manejo de la información, los funcionarios de la SFC debemos:

8.2.1 Atender las solicitudes de información dentro de los plazos y con el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas aplicables[3].

Los funcionarios competentes de la SFC solo podremos negar la consulta de determinados documentos o el suministro de copia de los

3 Para resolver sobre tales peticiones, la dependencia responsable contará con un término máximo de diez (10) días hábiles. Si pasado este lapso no se ha dado respuesta al peticionario se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada. En consecuencia, el documento deberá ser entregado dentro de los tres (3) días inmediatamente siguientes.

mismos mediante providencia motivada que señale el carácter reservado, indicando las disposiciones legales pertinentes[4].

8.2.2 Entregar información sujeta a reserva exclusivamente cuando medie un requerimiento de una autoridad competente, cumpliendo los requisitos establecidos para el efecto.

8.2.3 Manejar la información en forma responsable, utilizándola en razón de nuestras funciones, exclusivamente para el ejercicio de las mismas, con plena observancia del procedimiento y el conducto regular establecido para la revelación de información a terceros; teniendo especial cautela con la información catalogada como sujeta a reserva legal.

Lo anterior incluye, entre otros, los siguientes aspectos:

- Tener acceso exclusivamente a la información a la cual estamos autorizados en virtud del ejercicio de nuestras funciones específicas.

- Evitar el acceso a información sujeta a reserva de personal no autorizado, ya sea perteneciente a la entidad o ajeno a la misma, así como impedir su reproducción o divulgación y mantener como unidad el expediente respectivo. La referida protección incluye tanto el acceso físico como por medios electrónicos o en cualquier otra forma de acceso no autorizado.

- Informar a nuestro superior inmediato sobre cualquier falla en la custodia o conservación de los documentos sujetos a reserva.

4 Artículo 12 de la Ley 57 de 1985. De dicha actuación deberá darse traslado a la Procuraduría General de la Nación, informando los motivos que la propiciaron, con copia de los antecedentes pertinentes y con indicación de las normas en que se basa para denegar la solicitud de información.

- No revelar ni transferir información, realizar operaciones o brindar asesoría, en provecho propio o de terceros, utilizando información a la cual hayamos tenido acceso en virtud de nuestro cargo.

8.2.4 Evitar incurrir, bajo cualquier circunstancia, en una o más de las siguientes conductas, independientemente de que su ejecución nos reporte o no beneficios:

- Suministrar información reservada o privilegiada a quienes legalmente no tienen derecho para acceder a la misma.

- Ocultar información en beneficio propio o de terceros.

- Retrasar u omitir la divulgación de información que legalmente deba ser comunicada al público.

- Utilizar medios de comunicación de acceso restringido para la divulgación de información que legalmente deba ser suministrada al público.

8.2.5 Adoptar las medidas necesarias para la adecuada conservación y protección de la información que custodiamos en el ejercicio de nuestras funciones, con el fin de evitar su pérdida o deterioro.

9. Mecanismos para solución de conflictos

Cuando surja un conflicto, diferencia o desacuerdo entre nosotros y otros funcionarios de la entidad, en primer lugar trataremos de resolverlo directamente entre las partes en conflicto, con el debido respeto y observando en general las reglas de conducta establecidas en el presente Código.

Si directamente no podemos lograr la solución del conflicto, deberemos seguir el procedimiento que se señala a continuación, el cual en todo caso se entiende sin perjuicio de las competencias asignadas a la Oficina de Control Disciplinario de la SFC.

9.1 Cuando el conflicto sea originado en diferencias de criterio profesional frente al ejercicio de nuestras funciones en la SFC, por temas técnicos, falta de claridad en cuanto a la competencia para realizar una actuación o divergencias en cuanto a una posición o interpretación que deba adoptar la entidad:

9.1.1 Si es entre funcionarios de igual nivel jerárquico y de la misma área, acudiremos ante nuestro superior inmediato, quien decidirá, según su competencia legal.

9.1.2 Si es entre funcionarios de diferente área, cada uno expondrá el conflicto ante su superior inmediato. Los dos jefes procurarán dirimir el conflicto; en caso de no llegar a un acuerdo, el conflicto se llevará a la siguiente instancia jerárquica.

9.1.3 Si es entre jefe y subordinado, se debe respetar la decisión del jefe del área respectiva.

9.2 Cuando el conflicto sea originado por situaciones de carácter personal.

9.2 .1 Si es entre funcionarios de una misma área, entre los cuales no existe relación de subordinación, se procurará la mediación del jefe del área respectiva y, si es del caso, del Comité de Convivencia Laboral, creado mediante la Resolución 0744 de 2006, órgano que será el encargado de velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el presente Código de Ética y Conducta.

9.2.2 Si es entre jefe y subalterno, se procurará poner la situación en conocimiento del superior inmediato del jefe. En caso de no obtener una solución, se presentará el conflicto al Comité de Convivencia Laboral.

9.2.3 Si es entre funcionarios de distintas dependencias, se presentará el caso al Comité de Convivencia Laboral.

Resulta pertinente recordar que es responsabilidad del jefe de cada dependencia de la SFC velar por la consolidación de equipos de trabajo y la integración de los funcionarios del área respectiva, a través de la apertura de espacios que fortalezcan el respeto, la confianza y las relaciones interpersonales.

En caso de considerarlo necesario, el Comité de Convivencia Laboral presentará el caso al Superintendente Financiero y someterá a su consideración las recomendaciones que considere pertinentes, para la resolución del conflicto.

Los funcionarios que formulen peticiones, quejas o denuncias por considerar que han sido víctimas de conductas contrarias al presente Código, o que sean testigos de tales comportamientos, contarán con todas las garantías para evitar represalias, para lo cual se adoptarán las medidas administrativas del caso. Lo anterior sin perjuicio de que el funcionario afectado adelante las acciones administrativas, disciplinarias o judiciales que considere procedentes.

Respecto de los conflictos que eventualmente puedan surgir con los funcionarios de las entidades supervisadas, contratistas o proveedo-

res, estos se pondrán en conocimiento del jefe inmediato, para lo de su competencia.

Por norma general se deberá seguir el conducto regular, que consiste en transmitir la información relevante al interior de la entidad, observando un orden acorde con la estructura jerárquica de la misma, sin que por ello el proceso pierda agilidad ni oportunidad.

En cada uno de los pasos que se realicen siguiendo el conducto regular debe mediar siempre el diálogo, el interés sincero de solucionar los conflictos, el respeto al derecho de defensa y la preservación de los derechos y la dignidad humana de los funcionarios involucrados, dentro del marco de los objetivos y funciones propios de la SFC.

El conducto regular podrá exceptuarse cuando existan circunstancias que razonablemente puedan llevar a concluir que, de observarlo, uno o más de los funcionarios involucrados o la adecuada prestación de los servicios de la SFC podrían encontrarse en situación de riesgo.



CÓDIGO DE ÉTICA

GRUPO BANCOLOMBIA

(2014)

PRESENTACIÓN

El Grupo Bancolombia se ha comprometido con la construcción de una Banca más Humana, fijándose como propósito fundamental que cada acción realizada genere valor compartido desde lo social, ambiental y económico. En este proceso de transformación organizacional, se ha querido trascender más allá de ofrecer servicios financieros, buscando con nuestros grupos de interés construir relaciones duraderas basadas en la confianza, acompañar proyectos de vida y seguir alcanzando resultados, fundamentados siempre en las personas.

Como responsable desde su actuar, guiado por sus valores corporativos se ha creado el presente Código de Ética, a través del cual el Grupo establece parámetros de actuación para sus colaboradores, para que sean ellos los que reflejen coherencia entre el actuar, el pensar y el hacer. En el Grupo Bancolombia el valor de la confianza es fundamental y, bajo esta premisa, se entiende que la aplicación del Código de Ética en todas las actuaciones marca la pauta esencial para lograr la transformación que el Grupo se ha planteado.

El desafío del Grupo Bancolombia es continuar liderando cambios que redunden en la transparencia, potenciar una cultura basada en valores, priorizando el sentido ético en la toma de decisiones por encima de los resultados comerciales, y en la que exista cero tolerancia frente a los actos incorrectos, la corrupción y el fraude.

Está en cada uno de los empleados del Grupo (Entendiendo por tales y para el propósito exclusivo de la aplicación de este Código, a los miembros de las Juntas Directivas, los Directivos, demás administradores y sus empleados y colaboradores) reflejar día a día las conductas señaladas en el presente Código, para que se dé cumplimiento con altos estándares en la actuación, para que nuestros públicos de interés reconozcan al Grupo Bancolombia como una organización que refleja la Banca más Humana en cada una de las acciones, que escucha, piensa en el otro y es sensible a sus necesidades, privilegiando una manera diferente de relacionarnos, en la que todas las personas son importantes.

No obstante lo anterior, los principios y lineamientos establecidos en el presente Código no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común, la prudencia y el sentido ético que deben tener todos los empleados y colaboradores; todos estos,

elementos indispensables para el mejor desempeño de estas personas en el desarrollo de sus funciones.

Este Código se complementa con los diferentes anexos especializados que desarrollan normas de ética y conducta específicas en materia de (i) tesorería y sociedad comisionista de bolsa, (ii) administración de fondos de inversión colectiva, (iii) órganos de supervisión y control de las Compañías, (iii) administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. De igual manera, el Código de Ética y sus respectivos anexos son complementarios al Código de Buen Gobierno del Grupo.

Es compromiso del Grupo difundir entre todos los empleados el presente Código y evaluar periódicamente su conocimiento.

SECCIÓN 1: VALORES CORPORATIVOS DEL GRUPO BANCOLOMBIA

Los valores que a continuación se incluyen han sido escogidos por el Grupo por considerar que son los que más identifican nuestro modelo de actuación y deberán primar en todas las actuaciones desplegadas por los empleados, tanto en lo que atañe a su conducta personal como en la práctica de los negocios, y especialmente, en aquéllas que pudieran afectar la reputación del Grupo.

Calidez: El compromiso que tenemos de crear experiencias gratas con todas las personas con las cuales nos relacionamos.

Cercanía: Es la convicción que tenemos de reconocer al otro como ser humano, interesarnos por sus emociones, escucharlo y construir una relación de largo plazo.

Inclusión: Construir, con nuestras acciones, una banca en la que todos seamos importantes para hacer una sociedad justa y equitativa.

Respeto: Sensibilidad que reflejamos en nuestro comportamiento para situarnos en el lugar del otro, interesarnos por sus emociones, ser receptivos con sus necesidades y hacer de la confianza la base fundamental de nuestras relaciones.

SECCIÓN 2. DE LAS RELACIONES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

Los siguientes son los principios que inspiran las relaciones del Grupo Bancolombia con sus grupos de interés:

Clientes y consumidores: Los empleados de cada una de las Compañías que estén a cargo de la relación con clientes y consumidores buscarán en todo momento promover un ambiente de atención, protección y respeto hacia éstos, les suministrarán información cierta, suficiente, clara y oportuna, que les permita conocer adecuadamente sus derechos, obligaciones, así como los costos de los diferentes productos y servicios.

Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a través de los diferentes canales establecidos por el Grupo. Los empleados procurarán en todo momento, dar a conocer a sus clientes los mecanismos con que cuentan las Compañías para resolver sus solicitudes, reclamaciones y requerimientos, así como la figura de la Defensoría del Consumidor Financiero, en los casos en que las Compañías del Grupo cuenten con la misma.

Con los accionistas: Las relaciones de cada Compañía con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas aplicables vigentes y con estricto cumplimiento a lo dispuesto en los estatutos y en el Código de Buen Gobierno.

Los empleados de cada Compañía deberán abstenerse de realizar actuaciones con los accionistas de la Compañía del Grupo para la que laboran, cuando exista conflicto de interés (1) o cuando impliquen la divulgación de información privilegiada.

_____
(1) En la sección 6 del presente Código se desarrolla el tema de conflictos de interés.

Con las Autoridades y Entes de supervisión: Las relaciones de los empleados, en ejercicio de su cargo, con los gobiernos en los cuales el Grupo tiene presencia, con las entidades gubernamentales, con los entes de supervisión y con las demás autoridades y entes públicos, deberán conducirse dentro del marco de la ley, con respeto, espíritu de colaboración y bajo los principios descritos en el presente Código.

Con los Proveedores: La selección y contratación de los proveedores deberá realizarse en todo momento de manera objetiva. Toda contratación deberá fundamentarse en

criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos. Los procesos que se adelanten con ocasión de estas contrataciones, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros, deberán garantizar la mejor relación costo beneficio.

Con los Competidores: La competencia leal será un elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otros bancos e instituciones del mercado financiero de los países en los que el Grupo Bancolombia tiene presencia. Por tal razón, los empleados se abstendrán entre otros de hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos, realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes o uso y explotación de la reputación de sus competidores.

Los empleados deberán seguir los principios de la sana y libre competencia en los mercados, y cumplir la legislación vigente al respecto. Ninguna Compañía o empleado en desarrollo de instrucciones dadas por el Grupo hará parte de acuerdos o realizará actos contrarios a la libre competencia.

Con los medios de comunicación y opinión pública. El Grupo Bancolombia a través de sus empleados buscará promover en todo momento relaciones cordiales, amables y respetuosas con los medios de comunicación y en general con la opinión pública.

El Grupo, a través de los mecanismos establecidos para tal fin y en los casos en que no esté prohibido por la regulación, suministrará información corporativa acorde con la estrategia de prensa que defina Bancolombia, de manera que con la misma se pueda informar y formar a la opinión pública sobre las actividades que adelanta el Grupo Bancolombia, su compromiso con el desarrollo de los diferentes países donde tenemos presencia, así como sus productos y servicios.

Con los Directores, Directivos y empleados: Las relaciones con los miembros de Junta Directiva, Directivos y empleados deberán enmarcarse bajo la cortesía, cordialidad y el respeto. Así mismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo, por el Código de Buen Gobierno y el presente Código de Ética.

Con la comunidad: Como premisa fundamental el Grupo Bancolombia buscará hacer de la actividad financiera un elemento de progreso para las comunidades en las que tiene

operaciones; apoyando programas sociales de alto impacto, que contribuyen a la construcción de capital humano y a superar la pobreza y la inequidad; y aportando a la solución de los problemas sociales, ambientales y económicos que aquejan a las poblaciones de los países donde tenemos presencia.

SECCIÓN 3. PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS

El cumplimiento de los principios y lineamientos relacionados con los derechos humanos, en especial lo consagrado en la declaración universal de los derechos humanos, los principios del Pacto Global, los Principios del Ecuador, los Principios de Inversión Responsable, la regulación aplicable a cada país donde tenemos presencia, entre otros, es fundamental para el desarrollo de la estrategia de sostenibilidad del Grupo Bancolombia y de su propuesta de *Banca más Humana*.

Para el Grupo Bancolombia los derechos humanos son las prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos. Por lo tanto, el Grupo Bancolombia se compromete a promover y respetar el reconocimiento de los derechos humanos y su aplicación en todas las esferas de su influencia empresarial, y a alinear tales postulados con las políticas de sostenibilidad, el presente Código de Ética, el Código de Buen Gobierno y en general, las políticas que rijan nuestro modelo de actuación con los distintos grupos de interés.

Los Directores, directivos y empleados del Grupo reflejarán en todo momento el compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos. Este compromiso se verá reflejado en nuestras relaciones con:

- Clientes y consumidores.
- Accionistas e inversionistas.
- Autoridades y entes de Supervisión.
- Proveedores.
- Directores, directivos y empleados de las empresas del Grupo.
- Comunidades con las que tienen relación las diferentes compañías del Grupo.
- Medios de comunicación y la opinión pública.

En desarrollo de este principio el Grupo establecerá cuando los considere necesario políticas y lineamientos encaminados a materializar el compromiso que Bancolombia tiene con los derechos humanos respecto de cada grupo de interés.

SECCIÓN 4: DE LA PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS Y FRAUDE

Las Compañías del Grupo no están exentas de la posibilidad de ser víctimas de actos deshonestos que afecten sus activos, utilidades, o que pongan en riesgo a sus empleados, productos, servicios e imagen corporativa. Por esta razón, la prevención de los actos incorrectos y del fraude es una regla de conducta para los empleados.

El Grupo Bancolombia tiene como premisa fundamental, la no tolerancia de los actos incorrectos y del fraude, por tal razón una vez estos son identificados se tomarán correctivos inmediatos, los cuales incluyen el reporte y denuncia ante las autoridades pertinentes cuando a ello haya lugar.

Los actos incorrectos corresponden a los hechos o actos que afectan al Grupo o sus clientes en diferentes aspectos, tales como buenas prácticas del manejo del negocio, transparencia en la información al mercado, la credibilidad, la confianza, la imagen corporativa y su reputación. Además de algunos actos que se describen en el presente Código, el Grupo ha definido las siguientes categorías de actos incorrectos:

- **Apropiación indebida de recursos:** En general, toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad del Grupo, para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos. En esta categoría se incluyen, entre otros:

- Hurto en sus distintas clasificaciones.
- Abuso de confianza.
- Desviación o uso indebido de información reservada.
- Malversación, ocultamiento y destinación diferente de recursos.
- Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
- Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
- Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.
- Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual.

- **Corrupción:** Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un empleado del Grupo, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí

mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable.

Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios públicos o privados, a título personal o a nombre del Grupo, para la realización de una determinada acción inapropiada o la omisión de una actuación por parte de dichos funcionarios.

- **Falsos Reportes:** Son aquellos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera o comercial del desempeño propio o de terceros. Se entienden incluidos como falsos reportes, entre otros:

- Suministro de información falsa o que no corresponda a la realidad, a terceros o a otros empleados del Grupo para encubrir el desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones o beneficios personales o de terceros.
- Omitir o distorsionar la información que de acuerdo con las disposiciones legales y las políticas del Grupo debe ser divulgada al mercado o a terceros.
- Utilizar información que induzca a engaño o confusión a inversionistas, entidades financieras o terceros en general.

- **Manipulación de Estados Financieros:** Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsionen los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- El acto de diferir el registro de ingresos para disminuir los resultados de un período.
- El acto de diferir o registrar un egreso, en fecha diferente a la de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.
- El uso de cuentas provisionales o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- La creación de transacciones falsas con proveedores, acreedores o terceros.
- La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
- El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.
- Ocultamiento de errores contables.
- En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de las entidades del Grupo.

- **Incumplimiento de Obligaciones Legales:** Algunas de estas obligaciones son:

- Presentación de reportes falsos o inexactos, a sabiendas de la falsedad o inexactitud.
- Falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales.
- Ocultamiento deliberado de violaciones legales.

- **Abuso tecnológico, incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje, como:**

- Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.
- Uso indebido de la Red y otros recursos, incluido internet.
- Manipulación de contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros.
- Destrucción o distorsión de información clave para el Grupo o de sus clientes.
- Fraude tecnológico o por computador, en todas sus manifestaciones.

- **Operaciones indebidas con los equipos, estaciones de trabajo y aplicativos del Grupo:** Ningún empleado podrá utilizar aplicaciones de trabajo internas del Grupo Bancolombia que le sean habilitadas para el desarrollo de sus funciones, con el fin de realizar modificaciones, alteraciones o supresiones de registros de manera indebida y no autorizada.

Los empleados deberán abstenerse de usar accesos y privilegios sobre los sistemas, para realizar consultas o transacciones en beneficio propio o de familiares o amigos. Los empleados podrán realizar consultas de sus productos y servicios a través de su estación de trabajo, de igual manera a como lo haría cualquier cliente del Grupo.

Las Compañías del Grupo podrán establecer restricciones para el uso de ciertos dispositivos tales como celulares, smarthphones, tabletas, etc, en determinadas áreas de las Compañías que tengan información reservada o confidencial. Para tal efecto, al momento del ingreso a dichas áreas los empleados deberán entregar los dispositivos de comunicación a la persona que para tal efecto designe la Compañía o deberán guardarlo en los casilleros que se destinen para tal fin.

4.1. Obligación general relacionada con actos incorrectos

Todos los empleados, incluyendo los de las empresas que contratan con el Grupo, tienen la obligación de reportar cualquier sospecha o evidencia de la realización de un acto incorrecto, sin la más mínima demora. El reporte deberá hacerse a través de la Línea Ética o los medios y mecanismos que el Grupo establezca para tal fin, sin perjuicio del derecho de formular las denuncias de sospechas de actos ilegales ante las autoridades y entes de control.

El Grupo se compromete a investigar de manera completa, oportuna y confidencial los hechos denunciados, con el fin de tomar las acciones a que haya lugar en cada caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel. El resultado de la investigación será trasladado a las instancias pertinentes internas, para que se tomen las acciones que correspondan, incluyendo el despido y las denuncias a las autoridades cuando sea del caso, y la recuperación de los daños y perjuicios a través de los procesos legales respectivos.

Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con lo previsto en las normas aplicables, respetarán el principio de la buena fe, el debido proceso y las demás garantías legales y constitucionales, y todas las personas serán tratadas de manera justa, equitativa y consistente con los principios rectores contenidos en el presente Código.

De igual manera, el Grupo espera que sus empleados cumplan sus deberes legales y que en consecuencia, denuncien frente a las autoridades competentes conductas ilícitas, actos incorrectos y posibles fraudes o los hechos que les consten en relación con los mismos, y que de igual manera, presten su mayor colaboración frente a dichas autoridades acudiendo y participando en las diligencias para las que sean citados.

De manera particular, el Grupo espera que sus empleados presten colaboración frente a las autoridades en aquellos procesos o diligencias en los que se debatan asuntos relacionados con el Grupo y que el empleado tenga conocimiento con ocasión del ejercicio de su cargo.

SECCIÓN 5. DE LOS RECURSOS Y ACTIVOS DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

5.1. De los Bienes en General

Los empleados de las Compañías del Grupo, deberán usar adecuada y racionalmente su tiempo y los bienes de propiedad del Grupo, dándoles un tratamiento de activos de gran valor, sin usarlos de manera imprudente, impropia o para beneficio personal.

Todos los medios y canales de comunicación electrónica tales como teléfonos, e-mail, internet, intranet, chats, herramientas tecnológicas, informáticas, ofimáticas y otros aparatos de comunicación electrónica suministrados por el Grupo, ya estén en el puesto de trabajo o en algún otro lugar, son de propiedad exclusiva del Grupo y deben ser utilizados para los fines y propósito adecuado de los negocios y el desarrollo de las funciones laborales que tiene a su cargo.

Los empleados que usen los recursos y activos del Grupo para fines personales, lo deberán hacer bajo su propio criterio y con la prudencia necesaria, bajo el entendimiento de que el contenido de todos los datos informáticos trasmitidos, creados, modificados, enviados o recuperados por algún empleado a través de estos medios, son de propiedad única y exclusiva del Grupo, quien podrá en cualquier momento y sin necesidad de autorización de ninguna naturaleza, acceder y monitorear la información, los mensajes, archivos, datos informáticos y el contenido de los mismos, y efectuar las validaciones que estime pertinentes.

En relación con el uso de los recursos informáticos, los empleados deberán atender los siguientes parámetros de ética y conducta:

- Abstenerse de utilizar los recursos informáticos y las redes del Grupo para realizar alguna de las conductas que se relacionan a continuación: guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material de contenido ofensivo, racista, terrorista o similar, así como utilizar software, hardware, videos, música, juegos o información, sin licencia legal adquirida; permitir que terceros instalen programas informáticos en los equipos del Grupo o utilizar recursos informáticos para la realización de actos incorrectos o fraude, copiar el software que el Grupo usa legalmente o desacreditar o difamar a terceros o a otros empleados, expandir rumores, crear pánico, propagar virus informáticos o realizar otros actos usando tecnologías y recursos informáticos que atenten contra las personas, los equipos o la información de las Compañías del Grupo o de sus clientes.

- Atender estrictamente todas las disposiciones normativas expedidas por las autoridades competentes o por el Grupo, en relación con el uso de Internet, correo electrónico y demás herramientas tecnológicas, informáticas y ofimáticas.

- Cuidar y usar responsablemente todos los equipos informáticos de propiedad del Grupo y no cambiar su configuración sin autorización escrita, salvo cuando sea parte de la función del empleado o lo haga en cumplimiento de una obligación laboral.

- Abstenerse de hacer copias de respaldo de la información de la Compañía o de sus clientes por fuera de los procedimientos establecidos por el Grupo o de la misma sin tener autorización para ello o por fuera de las políticas y procedimientos establecidos por las Compañías. En caso de hacer respaldos los mismos deberán ser custodiados según las políticas establecidas por el Grupo.

- Custodiar y mantener bajo extrema reserva, toda la información contenida en los sistemas de información del Grupo y no darla a conocer a terceros, ni suministrar copia física, electrónica o por cualquier medio, sin autorización previa de las instancias competentes al interior de las Compañías del Grupo.

- Al finalizar sus funciones o relación laboral con el Grupo, los empleados se abstendrán de extraer información de las compañías o de sus clientes.

5.2. De los Bienes Recibidos en Pago y activos improductivos

El proceso de recepción y administración de los activos que las Compañías del Grupo reciban en dación en pago o de otros activos improductivos, se hará con transparencia y con el pleno cumplimiento de las políticas establecidas por el Grupo. En consecuencia, se atenderán las siguientes políticas de ética y conducta:

- Los empleados de cada Compañía del Grupo que hagan parte del proceso de adquisición, aprobación y administración de los bienes y activos dados en dación en pago no podrán adquirir para sí o para terceros, de manera directa o indirecta, tales bienes y activos, ni participar en la venta o adquisición del respectivo activo, ni aprobar operaciones de crédito tendientes a la financiación de ese activo o bien para el comprador.

Sin perjuicio de lo indicado, se establece que en ningún caso los empleados de las Compañías del Grupo podrán percibir por la venta de los bienes y activos recibidos en dación en pago de manera extralegal, comisiones, remuneraciones o incentivos económicos.

SECCIÓN 6. DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

6.1. Definición

En términos generales, para el Grupo, se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad o de su cargo, se enfrenta a distintas alternativas de conducta o decisión con relación a intereses contrapuestos e incompatibles entre sí, ninguno de los cuales puede privilegiarse en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

6.2. Situaciones que pueden dar lugar a conflictos de interés

Debido a la imposibilidad de describir todos los potenciales conflictos de interés, el Grupo confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus empleados, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales y para el manejo de las situaciones que conlleven conflicto de interés. En todo caso y a título meramente enunciativo, se identifican las siguientes situaciones generadoras de conflicto de interés:

- Establecer a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las de las entidades del Grupo o ser socio, empleado, administrador o asesor de las mismas, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por las Compañías del Grupo Bancolombia.

- Ser socio, empleado, administrador o asesor de sociedades que sean clientes o proveedores de las compañías del Grupo, cuando el empleado sea parte del grupo de personas que al interior del Grupo toma decisiones relacionados con dichos clientes o proveedores. Lo anterior, salvo que se trate del cumplimiento de instrucciones dadas por el Grupo, o con autorización de éste.

- Realizar alguna inversión personal en una empresa, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar, su capacidad de tomar decisiones imparciales y objetivas en cuanto a negocios relacionados con el Grupo.

- Realizar o participar en negocios en los que la contraparte sea el Grupo y en los que el administrador o funcionario tenga un interés personal o familiar. De la misma

forma, la participación en empresas que tengan establecidos o busquen establecer negocios con el Grupo Bancolombia.

- De la misma forma, la participación en empresas que tengan establecidos o busquen establecer negocios con el Grupo Bancolombia.

- Participar en actividades que por sí o por interpuesta persona e interés personal o de terceros, impliquen competencia con alguna de las Compañías del Grupo.

- Participar en la adquisición, contratación o decisiones de inversión de activos para el Grupo, cuando el empleado, su cónyuge o parientes de éste, o empresas en las que éstos tengan participación en el capital social, sean los proveedores del respectivo activo.

- Participar en el análisis y aprobación de operaciones de crédito o de tesorería para sí o para cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil o para las personas jurídicas en las que el empleado o los parientes indicados tengan interés.

6.3. Procedimiento para el manejo, administración y resolución de situaciones de conflicto de interés

El Grupo considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, deberá atenderse como si éste existiera.

Los empleados que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán proceder de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

6.3.1. Miembros de Junta y Presidentes de Compañías

Cuando un Director (miembro de Junta Directiva) encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta a más tardar en la siguiente reunión de Junta y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La decisión relacionada será tomada por los demás

miembros directores de la Junta Directiva. Lo anterior sin perjuicio de que la Junta Directiva previa evaluación de la situación particular, llegue a considerar que el Director no se encuentra incurso en situación de conflicto de interés.

A pesar de lo anterior, no toda abstención en la toma de decisión podrá ser entendida con un conflicto de interés de los Directores.

En los casos en que el Presidente, gerente general o representante legal principal de una Compañía pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste deberá informar del mismo, inmediatamente al Presidente de la Junta Directiva de la respectiva Compañía, quien determinará si existe o no conflicto de interés y orientará el manejo de la situación.

6.3.2. Empleados

Como regla general, se establece que quien se encuentre ante un posible conflicto de interés y deba tomar una decisión, deberá abstenerse de participar en la misma y elevar el caso al superior jerárquico, lo anterior, sin perjuicio de los casos en que el Grupo establezca mecanismos encaminados a administrar el conflicto de interés o establezca la inexistencia del eventual conflicto.

En cualquier evento en el que un empleado encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, informará de tal situación, en forma inmediata, a su superior jerárquico, quien deberá tener la calidad de Director (para sedes administrativas) o Gerente de Zona (para sucursales y agencias) o cargo superior.

El Director o Gerente de Zona o superior jerárquico, según sea el caso, evaluará preliminarmente la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, la situación deberá ponerse en conocimiento del Comité de Ética del Grupo, con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de administrar o solucionar el conflicto. Toda situación que presente duda por parte del Director o Gerente de Zona o superior jerárquico en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

6.4. Certificación de parentesco

Con el propósito de prevenir posibles conflictos de interés derivados del parentesco entre diferentes empleados de las Compañías del Grupo, es deber de los empleados diligenciar

la declaración de parentesco y reportar en las instancias competentes, a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes, parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil. La Vicepresidencia de Gestión de lo Humano determinará la periodicidad con la que se deben actualizar las certificaciones de parentesco de los empleados de las Compañías Grupo.

6.5. Regalos e Invitaciones

Los intereses comerciales del Grupo serán mejor servidos cuando sus decisiones comerciales estén basadas en criterios comerciales y no influenciados por factores tales como regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos.

En consecuencia, los empleados no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas por las Compañías del Grupo, los cuales puedan afectar su independencia e influir en sus decisiones, para facilitar negocios u operaciones, en beneficio propio o de terceros.

Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarias que hagan parte del giro ordinario de los negocios, tales como lapiceros, libros, atenciones de negocios de costos moderados, entre otros.

En caso de que el monto de un regalo sea superior a Doscientos Dólares de los Estados Unidos de América (USD $200) o su equivalente en moneda local, el empleado deberá comunicarlo a su superior inmediato, quien deberá tener la calidad de Director (para sedes administrativas) o Gerente de Zona (para sucursales y agencias) o cargo superior a éste último, y quien decidirá si puede ser aceptado o si el mismo deberá ser devuelto a la persona que lo envió.

Se reitera que lo anterior, no sustituye el buen criterio, la prudencia, la responsabilidad, el sentido común y el sentido ético de los empleados para determinar los casos en que los regalos e invitaciones puedan afectar su objetividad, imparcialidad, independencia y generación de posibles conflictos de interés.
En cuanto a aportes y patrocinios institucionales, el Grupo Bancolombia buscará contribuir con la realización de programas (actividades, obras o proyectos) con impacto económico, social, ambiental o cultural, siempre que los mismos estén enmarcados dentro de los

principios de este Código y alineados a la estrategia de sostenibilidad y lineamientos de proyección institucional previamente definidos.

En ningún caso los aportes y patrocinios se traducirán en regalos personales para funcionarios públicos o privados, por fuera de las políticas de obsequios institucionales establecidas en el Código de Ética.

SECCIÓN 7: SITUACIONES PROHIBITIVAS PARA LOS ADMINISTRADORES Y EMPLEADOS DEL GRUPO BANCOLOMBIA

El Grupo ha identificado un conjunto de situaciones prohibitivas que deben ser observadas por los administradores y empleados de las compañías que son parte del Grupo. Dichas situaciones son:

- Abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley o a los intereses del Grupo, con los cuales se pueda perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o poner en riesgo la reputación del Grupo.

- Abstenerse de realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

- Abstenerse de aconsejar la realización de una operación, con base en información privilegiada que conozcan con ocasión de las actividades que desarrolla o en razón de su cargo.

- Abstenerse de obtener beneficios personales o familiares de proveedores, contratistas, clientes o terceros,; a excepción de lo establecido en el Código de Ética para los regalos e invitaciones.

- Abstenerse de ofrecer, solicitar o aceptar comisiones o cualquier otra forma de remuneración en cualquier transacción o negocio que involucre al Grupo, con el fin de asegurar la efectividad o el resultado de dicha transacción o negocio.

- Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, tasas preferenciales, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco o que no correspondan a políticas comerciales del Grupo.

- Abstenerse de aprovechar indebidamente las ventajas que el Grupo le ha otorgado de manera exclusiva, en razón de su calidad de empleado, para beneficio de familiares o terceros.

- Administrar de manera personal los negocios de los clientes, por lo tanto no deberán ser asesores, apoderados o representantes de clientes y, en consecuencia, está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.

SECCIÓN 8. INFORMACION SUJETA A RESERVA, INFORMACION CONFIDENCIAL Y USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

8.1. Alcance y Definición de Información Sujeta a Reserva

El Grupo, como actor del mercado financiero y bursátil, protege derechos constitucionales de habeas data, así como la reserva bancaria y bursátil y en razón de ello, conservará y custodiará la información que los accionistas, clientes y demás consumidores financieros, han suministrado y confiado en razón de su vinculación a las Compañías del Grupo y por lo tanto, es deber de éstas velar por la protección de dicha información y abstenerse de divulgarla a terceros que no tienen derecho a conocerla si para ello no se cuenta con la debida autorización.

El levantamiento de la reserva bancaria y bursátil, solo podrá realizarse por orden de autoridad competente y en los casos consagrados legalmente que sean aplicables a las Compañías del Grupo.

8.2. Reglas para la protección y administración de la Información sujeta a Reserva

El Grupo ha definido una serie de conductas que los empleados de las Compañías deberán observar con el fin de garantizar en todo momento que la información sujeta a reserva en poder del Grupo sea protegida y garantizada de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia. Dichas conductas son:

- Asumir que toda la información sobre los accionistas, proveedores, empleados, clientes y demás consumidores financieros, es reservada, salvo que lo contrario sea evidente.

- Abstenerse de proporcionar información o suministrar documentación o datos de las operaciones realizadas por los accionistas, proveedores, clientes y demás consumidores financieros con las Compañías del Grupo a personas distintas del mismo accionista, proveedor, cliente o consumidor salvo autorización impartida por el mismo, o por solicitud de una autoridad competente, o cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el desarrollo de la relación legal o de negocio, o cuando la solicitud provenga de personas competentes para solicitar y/o acceder a la misma.

En ningún caso, durante el período de servicio al Grupo o después de retirarse de alguna de las Compañías, los empleados podrán usar directa o indirectamente o divulgar a cualquier persona información sujeta a reserva.

8.3. Alcance y Definición de la Información Confidencial

El Grupo ha establecido como información confidencial, aquella que no ha sido divulgada al público, que no es de fácil acceso por quienes habitualmente la consultan o hacen uso de ella y/o que ha sido objeto de medidas especiales de protección tomadas por las compañías del Grupo. La información confidencial deberá ser protegida por todos los empleados de las Compañías del Grupo.

8.4. Reglas para la protección y administración de la Información Confidencial

El Grupo ha establecido unas reglas de conducta para que los empleados protejan y administren la información confidencial a la que se pueda tener acceso, dichas reglas son:

- Los empleados del Grupo accederán sólo si su función o competencias lo permiten, a información que el Grupo ha considerado confidencial. Si por error el empleado recibe información confidencial deberá reportar dicha situación al jefe inmediato para que se tomen las acciones correctivas pertinentes.

- Las contraseñas o claves de acceso a los equipos del Grupo serán personales y confidenciales y por lo tanto, no serán divulgadas a otros empleados o terceros autorizados para ello, impidiendo en todo caso que personas no autorizadas accedan a la información allí contenida.

- La información relacionada con proyectos especiales de negocios, comerciales o temas estratégicos del Grupo, deberá recogerse o eliminarse de las instalaciones que hayan sido utilizadas para desarrollar el proyecto. Los tableros usados en dichas reuniones deberán ser limpiados al término de ellas y los papeles de trabajo deberán conservarse en debida forma.

- Para el Grupo, el reporte de operaciones sospechosas, como elemento de nuestro sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, goza de absoluta confidencialidad, prohibiéndose cualquier conducta tendiente a divulgar al reportado o a terceros la existencia y motivos del reporte.

- Los empleados no podrán revelar ni transferir a terceras personas las tecnologías, metodologías, manuales, know how, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a las compañías del Grupo o proveedores.

- Los empleados del Grupo se deberán abstener de comentar con terceros, incluyendo amigos y parientes, los temas relacionados con los negocios y proyectos del Grupo y en general la información que sea considerada confidencial y a la que han tenido acceso con ocasión de su cargo. Si por circunstancias particulares y excepcionales se debe discutir sobre estos temas en lugares públicos, los empleados deberán actuar con máxima discreción y prudencia, realizando intervenciones puntuales y atendiendo siempre al buen criterio de lo que puede revelar y en todo caso protegiendo el buen nombre y la reputación de las Compañías del Grupo.

- La información contenida en los sistemas de administración de riesgos y control interno de las Compañías del Grupo estará sujeta a confidencialidad y por consiguiente, no se deberá informar o comunicar por ningún motivo a otros empleados o terceros no autorizados o competentes para conocer de ella, ni se deberá informar la existencia de las herramientas de cada sistema, los estudios, registros o reportes que estos contienen y las razones o fundamentos de ellos.

- En ningún caso, durante el período de servicio al Grupo o después de retirarse de alguna de las Compañías, los empleados o exempleados podrán sustraer ningún tipo de información del Grupo ni de sus clientes ni usarla ni permitir su uso.

8.5. Información Privilegiada

El Grupo entiende por información privilegiada, aquella información, documentos, soportes y datos concretos de propiedad de las Compañías del Grupo o de propiedad de sus clientes y demás consumidores financieros, proveedores, accionistas, directivos y empleados, a los que solo tienen acceso ciertas personas calificadas en razón de sus funciones, competencias o cargo.

Dentro de la información privilegiada, se encuentra aquella obtenida como consecuencia de la participación de los empleados en la preparación de los estados financieros, en el desarrollo de productos o negocios, proyectos de alto impacto y estratégicos para el Grupo, decisiones administrativas críticas, decisiones de inversión, compra y/o venta de activos que revistan materialidad, reorganización de empresas, temas de secretaría

general, institucionales y corporativos propios de cada una de las Compañías del Grupo, temas relacionados con banca de inversión, entre otros.

Cuando los empleados del Grupo sean parte de proyectos especiales donde con ocasión de las actividades que realicen o su participación en dicho proyecto tengan acceso a información privilegiada, deberán, además de dar cumplimiento a las normas de manejo de información privilegiada establecidas en el presente Código y en la ley, suscribir un acuerdo y entregar el mismo al director o líder del proyecto antes de empezar a trabajar en el mismo.

8.6. Procedimientos para evitar el uso de información privilegiada

El Grupo ha adoptado unos procedimientos particulares, establecidos para los empleados que en razón de sus actividades y funciones tienen acceso a información privilegiada:

8.6.1. Procedimiento para la autorización y control de enajenación de acciones de las Compañías del Grupo por parte de los administradores

Los administradores (miembros de Junta, Presidentes o Gerentes Generales y Vicepresidentes) de cada una de las Compañías del Grupo con domicilio en Colombia, mientras estén en ejercicio de sus cargos, podrán por sí o por interpuesta persona enajenar o adquirir acciones de la Compañía de la que son administradores, siempre y cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización previa de la Junta Directiva o directorio, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante. Cuando a juicio de la Junta Directiva dicha autorización deba provenir de la asamblea de accionistas, ésta impartirá su autorización con el voto favorable de la mayoría ordinaria prevista en los estatutos, excluido el voto del solicitante, en caso de que a su vez el administrador sea accionista de la Compañía.

En el Código de Buen Gobierno se establecerá el procedimiento para la autorización y control de enajenación de las respectivas acciones de cada Compañía.

8.6.2. Declaraciones y certificaciones relacionadas con uso y manejo de información privilegiada y reservada para la negociación de acciones de Bancolombia

Para evitar que se derive beneficio propio del uso de información privilegiada, es necesario que los empleados del Grupo que participen en el estudio y/o ejecución de proyectos, sean parte de procesos de estructuración o que tengan acceso a información financiera, de tesorería, contable, de mercado de valores, jurídica, de riesgos, control interno o información estratégica para las Compañías del Grupo, revelen y manejen con transparencia sus inversiones personales.

Cada presidente o vicepresidente de las Compañías del Grupo, certificará cuáles empleados tienen acceso a este tipo de información. De estos empleados, el Grupo exigirá la suscripción de un acuerdo en relación con el uso de la información privilegiada a la que tengan acceso.

Adicionalmente, para estos empleados se aplican las siguientes restricciones en relación con la negociación de acciones de Bancolombia:

- La operación no podrá tener fines de especulación. Se presumirá que hay fines de especulación cuando por ejemplo, concurran los tres requisitos siguientes: i) entre la compra y la venta de las acciones transcurran lapsos sospechosamente cortos, ii) hayan ocurrido situaciones excepcionalmente favorables o desfavorables para el Banco y, iii) con la operación se haya obtenido una utilidad significativa.

- En todo caso, la operación no podrá llevarse a cabo en los siguientes períodos: (i) durante los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año, (ii) durante los primeros diez (10) días calendario de los restantes meses y (iii) en el lapso que transcurra entre el momento en que se conozca por los administradores de una operación o negocio relevante que vaya a adelantar el Grupo y el momento en que éstos sean divulgados al mercado.

Las Compañías del Grupo además de las restricciones legales que le son aplicables, con el fin de evitar el uso de información privilegiada de sus empleados, podrán determinar los casos en que existan restricciones, controles o prohibiciones para la realización de operaciones de tesorería o mercado de valores que a título personal quieren realizar sus empleados sobre valores de sociedades emisoras que pertenezcan al mercado donde opera la Compañía.

SECCIÓN 9. DE LAS DONACIONES Y CONTRIBUCIONES Y DE LAS ACTIVIDADES POLÍTICAS DE LOS EMPLEADOS DEL GRUPO

- **Donaciones y Contribuciones**

Los empleados del Grupo no podrán realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas a nombre de las Compañías del Grupo, salvo aquellas que expresamente han sido autorizadas por la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva y el Presidente de cada una de las Compañías..

Los aportes a partidos, movimientos o campañas políticas del Grupo Bancolombia se harán con el pleno cumplimiento de los requisitos legales establecidos en la respectiva jurisdicción, y se destinarán a programas alineados con los valores corporativos del Grupo Bancolombia, enmarcados en principios éticos y que cuenten con programas que contemplen la inclusión social, el bienestar común y la responsabilidad social y ambiental. En ningún caso, los aportes y donaciones buscarán beneficio o retribución comercial para el Grupo Bancolombia.

- **Participación en política**

Los empleados del Grupo podrán realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas a título personal y a su propia elección, absteniéndose en todo momento de utilizar su vinculación al Grupo para la realización de dichas donaciones y contribuciones, y de realizar las mismas cuando pueda verse afectado favorable o desfavorablemente los intereses del Grupo.

Salvo a título personal y a su propia elección, ningún empleado del Grupo podrá participar en actividades políticas. El Grupo permitirá que a título personal los empleados participen en dichas actividades políticas siempre que no se afecte la objetividad profesional, ni se disminuya la dedicación que el empleado debe mantener en el ejercicio de su cargo. En los casos en que los empleados participen en actividades relacionadas con política a título personal, se deberán observar las siguientes reglas:

- Informar a su superior jerárquico.
- Realizar las actividades de modo que no interfieran con su horario de trabajo.
- Abstenerse de mencionar o utilizar su vinculación al Grupo para los fines de la actividad política.

- Abstenerse de intervenir en cualquier decisión que impacte a favor o en contra los intereses del Grupo.
- Abstenerse de ejercer actividad o proselitismo político para sí o para terceros dentro de las instalaciones del Grupo.

El ejercicio de cargos públicos deberá ser previamente autorizado por la Compañía del Grupo para la que labora el respectivo empleado.

SECCIÓN 10. COMITÉ DE ÉTICA DEL GRUPO BANCOLOMBIA

El Grupo cuenta con un Comité de Ética encargado de supervisar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código y en los anexos complementarios que se creen al mismo, así como de determinar las acciones necesarias para el conocimiento, divulgación y fortalecimiento de los más elevados estándares de conducta y ética de cada una de las Compañías del Grupo y de la resolución de conflictos que sean de su competencia. Este Comité contará con un reglamento de funcionamiento.

El Grupo contará con un solo Comité de Ética para todas las Compañías del Grupo, el cual estará conformado por cinco (5) miembros así:

- El Vicepresidente de Gestión de lo Humano de Bancolombia.
- El Vicepresidente Administrativo de Bancolombia.
- El Vicepresidente Jurídico Secretario General de Bancolombia.
- 1 Presidente de las Compañías filiales nacionales del Grupo.
- 1 Presidente o Gerente de las Compañías filiales del exterior del Grupo.

Como invitados permanentes podrán asistir al Comité, el Vicepresidente de Auditoría Interna de Bancolombia, la persona designada como Secretario de dicho Comité. Así mismo, asistirán las personas a quienes el mismo Comité invite para efectos de informar y desarrollar los diferentes temas de las reuniones que realice el mismo.

SECCIÓN 11. CANALES DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Grupo Bancolombia ha establecido como canales de información y comunicación en materia ética los siguientes:

11.1 Línea Ética

Mediante el presente Código, el Grupo ha consagrado los lineamientos generales de ética que deben atender los empleados frente a gran parte de las situaciones que se presenten relacionadas con el manejo de actos incorrectos, conflictos de interés e información privilegiada, reservada o confidencial, sin detallar necesariamente todos los problemas que pueden surgir en su día a día. De este modo, cuando surjan dudas sobre la conducta apropiada para ciertas situaciones, el empleado deberá consultar a su superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.

En todo caso, cuando se detecten hechos o irregularidades cometidas por empleados o por terceros que afecten o pudieran llegar a lesionar los intereses del Grupo, sus clientes, proveedores, empleados, accionistas y/o directivos, los empleados deberán comunicar oportunamente a sus superiores jerárquicos o a las áreas de Gestión de lo Humano o de Seguridad, tal situación. Cuando lo anterior no sea posible o cuando el empleado prefiera conservar su anonimato, deberá reportar la irregularidad a través de la Línea Ética, herramienta que ha sido implementada por el Grupo para tal fin.

Las denuncias de actos incorrectos recibidas en la Línea Ética son remitidas de forma simultánea e inmediata a diferentes áreas del Grupo encargadas de realizar las validaciones o investigaciones del caso, esto con el fin de evitar algún tipo de conflicto de interés que pueda llegar a influir en la investigación del caso. Para hacer los reportes a través de la Línea Ética los empleados, proveedores y/o clientes del Grupo tienen a su disposición durante las 24 horas del día los siguientes canales:

Correo electrónico: lineaetica@bancolombia.com.co
Línea Nacional en Colombia: 01-8000-524499
Línea Internacional: País # 800

A solicitud de la persona que suministra la información, se mantendrá absoluta reserva sobre su identificación.

11.2. Comunicaciones Externas

Los Presidentes de las Compañías del Grupo o sus delegados serán voceros de sus respectivas entidades ante el Grupo y ante terceros para todos los asuntos relacionados con el desarrollo corporativo y los negocios propios de la entidad, además de todos aquellos temas que se consideren pertinentes.

En consecuencia, todos los demás empleados no autorizados deberán abstenerse de dar declaraciones a los medios de comunicación en relación con los temas propios del negocio, el desempeño de la entidad a la cual pertenece o cualquier otra entidad del Grupo, sus clientes, proveedores, competidores o emisores de títulos.

En los casos en los cuales los empleados estén participando en proyectos especiales que requieran difusión a través de medios de comunicación, se deberá discutir directamente con el superior jerárquico y con la Dirección de Comunicaciones Corporativas del Grupo sobre la mejor manera de abordar la comunicación.

Así las cosas, solo las personas expresamente autorizadas por las Compañías del Grupo darán declaraciones a los medios de comunicación.

Toda información relevante que el Grupo divulgue al mercado, en cumplimiento de las normas nacionales y extranjeras, responderá a los criterios de veracidad, claridad, suficiencia y oportunidad.

Los empleados deberán abstenerse de comunicar o divulgar información que pudiera dañar la imagen o el prestigio del Grupo o de terceras personas, sin atender a los mecanismos establecidos para tal fin.

11.3. Redes Sociales

La participación de empleados a través de redes sociales tales como Facebook, Twitter, YouTube, etc., se harán a título estrictamente personal. Cuando se involucren o mencionen temas relacionados con el Grupo Bancolombia, sus productos o servicios, el empleado que quiera participar deberá observar las siguientes reglas:

- Asegurarse que los contenidos que publique sean consistentes con su trabajo y con los valores del Grupo Bancolombia.

- Respetar a la audiencia, expresando responsablemente las opiniones y creando valor con las mismas.

- Dar cumplimiento a lo establecido en el presente código sobre manejo de información.

- Abstenerse de hablar en nombre del Grupo Bancolombia, sus productos o servicios, tanto en sus redes sociales personales, como en las redes sociales oficiales de la organización, salvo que el Grupo lo haya autorizado para hacerlo.

- No efectuar comentarios que tengan implicaciones legales.

- No inducir a error ni crear falsas expectativas sobre productos o servicios del Grupo Bancolombia, ni asumir compromisos que no estén a su alcance ni sean de su competencia.

- Abstenerse de hacer referencias de tipo étnico, religioso, insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.

- Si el asunto se refiere a temas políticos, no deberá mencionar su condición de empleado del Grupo Bancolombia.

En todo caso, la participación de los empleados en las diferentes redes sociales, no expresa ni representa la opinión oficial del Grupo Bancolombia ni lo compromete o lo hace responsable.

SECCIÓN 12. DEL RÉGIMEN SANCIONATORIO

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código y en sus anexos complementarios, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarreará para el empleado que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Compañía.

Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores tales como gravedad del hecho, reincidencias, pérdidas económicas o efectos reputacionales para la Compañía o para los clientes, entre otros. Dicha previsión se incluirá en los contratos respectivos y se informará a los administradores.

Además de las sanciones internas a las que se pueda ver abocado el empleado por el incumplimiento de sus deberes, el Grupo podrá, a su juicio, dar inicio a las acciones legales correspondientes con base en la normatividad del país en el cual se encuentre la Compañía del Grupo a la cual pertenezca el empleado.

NORMAS COMPLEMENTARIAS EN MATERIA DE ÉTICA Y CONDUCTA

El presente Código de Ética se complementa con los diferentes anexos especializados que desarrollan los principios y valores incorporados en éste documento, los cuales se relacionan a continuación:

Anexo No. 1. ÉTICA Y CONDUCTA PARA LAS TESORERÍAS DEL GRUPO BANCOLOMBIA Y PARA LA FIRMA COMISIONISTA DE BOLSA

Anexo No. 2. ÉTICA Y CONDUCTA PARA EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS- ADMINISTRACIÓN DE FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA

Anexo No. 3. ÉTICA Y CONDUCTA PARA LOS ÓRGANOS DE CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LAS COMPAÑÍAS DEL GRUPO

Anexo No. 4. ÉTICA Y CONDUCTA EN MATERIA ANTILAVADO DE DINERO Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO