

**BANCO SERFINANZA S.A.**

**CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA**

## INDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	4
3. GENERALIDADES.....	4
3.1 Valores.....	4
3.2 Principios .....	5
4. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	6
4.1 Actuación de todos los funcionarios .....	6
4.2 Actuaciones Prohibidas al Personal .....	7
4.3 Actuaciones y Deberes de los Administradores.....	8
5. NORMAS QUE RIGEN LA CONDUCTA.....	9
5.1 Control y uso de activos.....	9
5.2 Registros contables e informes.....	9
5.3 Manejo de las relaciones .....	9
5.4 Calidad en el desarrollo del trabajo .....	10
5.5 Error ajeno.....	10
5.6 Libertad de pensamiento, religión y otros .....	10
5.7 Información confidencial o restringida.....	10
5.8 Selección del personal.....	12
5.9 Los conflictos de interés .....	12
5.9.1 Identificación de conflictos de interés.....	12
5.9.2 Identificación de las actividades potencialmente generadoras de conflictos de interés .....	13
5.9.3 Situaciones generadoras de conflictos de interés .....	14
5.9.4 Identificación de las personas competentes sujetas a la política de conflictos de interés .....	15
5.9.5 Reglas que deben tenerse en cuenta para evitar la ocurrencia de un conflicto de interés en la labor diaria.....	15
5.9.6 Procedimiento en caso de conflicto de interés .....	17
5.9.7 Conflictos de interés en negociaciones a través de la tesorería y/o mesa de dinero .....	17
6. INCOMPATIBILIDADES DE DIRECTIVOS.....	18
7. INCOMPATIBILIDADES DEL REVISOR FISCAL .....	18
8. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN.....	19
8.1 Responsabilidades .....	20

8.2 Marco Sancionatorio.....	20
9. CUMPLIMIENTO DE MANUAL SARLAFT Y CODIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA.....	20
10. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES .....	21
10.1 Sanciones Disciplinarias .....	21
10.2 Sanciones de Carácter Laboral. ....	22
11. CANALES DE INFORMACIÓN .....	22
11.1 Línea Etica.....	22
11.1.1 Algunas actividades que pueden ser reportadas en la Línea Ética .....	23
11.1.2 Canales de denuncia.....	23
11.2 Política de uso de medios sociales.....	23
11.2.1 Herramientas de medios sociales .....	23
11.2.2 Propósito de los medios sociales .....	24
11.2.3 Descargo de responsabilidad.....	24
11.2.4 Política para publicación de contenido y confidencialidad.....	24
11.2.5 Administradores de medios sociales .....	25
11.2.6 Administradores de herramientas de medios sociales .....	26
12. CAPACITACION .....	26
13. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA .....	26

## **1. INTRODUCCIÓN**

BANCO SERFINANZA S.A. en adelante SERFINANZA, es una entidad financiera, cuyo desempeño siempre se ha caracterizado por el cumplimiento de las normas y de los postulados tanto éticos como morales dentro del sistema financiero Colombiano.

Con el fin de obrar en concordancia con la ética y la moral y evitar que SERFINANZA sea utilizado para el lavado de dineros y la financiación del terrorismo proveniente de cualquier clase de actividades delictivas, describimos la conducta a seguir por parte de los funcionarios de la compañía.

Así toda actividad realizada por la entidad y sus empleados, debe ceñirse a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad y seguridad del Banco.

Este código es de obligatorio cumplimiento para los empleados y directivos. Su violación se considera como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo por parte de SERFINANZA, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal derivada de las acciones u omisiones del empleado.

## **2. OBJETIVO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

El objetivo de este Código de Conducta es establecer el marco ético en el cual se desarrollan las operaciones de la Compañía y las actuaciones de sus funcionarios, administradores y accionistas, mediante el señalamiento expreso de las reglas de conducta que orienten su actuación, en especial para el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT respecto de cada uno de los productos y servicios del Banco.

## **3. GENERALIDADES**

Son funcionarios de SERFINANZA todos sus empleados, vinculados mediante contrato de trabajo.

Los administradores de SERFINANZA son: a) Los funcionarios que además de tener vinculación laboral, ostentan la representación legal de la entidad, b) Los miembros de la Junta Directiva, c) Quienes ejercitan funciones de dirección, gestión o disposición externa o interna, por tener cargos de dirección, confianza y manejo derivados de la relación laboral con la entidad.

Los accionistas de la entidad son las personas naturales y jurídicas que figuren como tales en el Libro de Registro de Accionistas.

### **3.1 Valores**

Los funcionarios del Banco propenderán en todo momento por regir sus actos acorde con los siguientes valores:

- a. Crear momentos agradables: Atender a los demás con amabilidad y calidez, comprendiendo sus necesidades y ofreciéndoles soluciones oportunas, con entusiasmo y amor por lo que hacemos.
- b. Excelencia: Actuar con pasión, conocimiento y destreza para lograr satisfacer de manera óptima al cliente interno y externo, haciendo siempre las cosas bien para ser mejores cada día.
- c. Respeto al cliente y a la organización: Actuar protegiendo la dignidad de los clientes y colaboradores, generando credibilidad y confianza a través del cumplimiento de los compromisos adquiridos.
- d. Transparencia e integridad: Actuar con honestidad, ética y acorde con la ley, siendo coherentes entre lo que sentimos, pensamos, decimos y hacemos.

### **3.2 Principios**

Todos los funcionarios de SERFINANZA deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de la buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista en el Banco, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

Como directrices a tener en cuenta en el comportamiento o conducta en el ejercicio de la actividad financiera y basados en el principio constitucional de la buena fe se establecen los siguientes principios a seguir por todos y cada uno de los empleados:

- a. Prevalencia de las reglas de conducta: Como principio básico de conducta, en el Banco es imperativo anteponer la observancia de los principios éticos de este Código al logro de las metas comerciales.
- b. Lealtad: Se entiende por ella la obligación que tienen los funcionarios de actuar siempre buscando el beneficio del Banco e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva con relación a todas las personas que intervienen de cualquier manera con la operación financiera.
- c. Profesionalismo: Actuar siempre en forma seria y objetiva, con diligencia, a través del trabajo constante y a conciencia. Así mismo, con destreza, la cual hace referencia al conocimiento, habilidad y buen juicio para el desarrollo de su actividad en el ejercicio de sus funciones.
- d. Cumplimiento de la normatividad: Regirse por todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada y abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la ley o los reglamentos.
- e. Honestidad: Rectitud de conducta, lealtad a la Compañía e integridad, firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.
- f. Responsabilidad: Realizar a cabalidad y con la debida diligencia las labores propias de cada cargo, y en consecuencia responder plenamente por los actos ejecutados.

g. Solidaridad: Mantener las relaciones entre los funcionarios y directivos de la Compañía dentro de un respeto mutuo, compañerismo, colaboración permanente que permitan afianzar los conocimientos necesarios y el capital intelectual para el logro de los fines de la entidad.

h. Confidencialidad: Guardar reserva de toda la información conocida de la Compañía, en especial de aquella cuya divulgación esté sometida a protección legal y cause perjuicios a terceros, y en especial la información relativa a clientes del Banco. Esta reserva debe levantarse cada vez que la entidad reciba una solicitud de autoridad competente, pues SERFINANZA en cumplimiento de un deber ciudadano y obligación profesional colabora con las autoridades y no debe permitir ni favorecer el encubrimiento o la colaboración con actos ilícitos.

i. Transparencia: Actuar siempre clara y razonablemente en las relaciones con los clientes de la entidad, dejando evidencia objetiva y verificable de los actos de cada uno en cumplimiento de reglamentos y normas legales.

j. Actitud vigilante: Los funcionarios de SERFINANZA mantendrán una actitud de especial vigilancia en la aplicación de los Manuales SARLAFT, para evitar mediante la aplicación de los mismos, con la debida diligencia, que la entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos de origen ilícito, y para cumplir cabalmente con los deberes de conocimiento del cliente y reporte a las autoridades.

k. Servicio: Compromiso de todas las áreas de lograr satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades tanto del cliente interno como externos, cumpliendo los estándares de calidad establecidos por la compañía y propendiendo su buen nombre.

## **4. CÓDIGO DE CONDUCTA**

### **4.1 Actuación de todos los funcionarios de SERFINANZA**

Todos los funcionarios del Banco deberán:

- ✓ Desarrollar las actividades asignadas, con el fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la compañía.
- ✓ Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada
- ✓ Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- ✓ Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés, salvo autorización por parte de la Junta Directiva.
- ✓ Cada de uno de los funcionarios del Banco, independientemente de su nivel jerárquico debe evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar

correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

- ✓ Abstenerse de prestar dinero a intereses de usura, dentro de las instalaciones de la Compañía.
- ✓ Abstenerse de servir como prestamista a intereses de usura de otros funcionarios o de terceros dentro de las instalaciones de la Compañía.
- ✓ Procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

#### **4.2 Actuaciones Prohibidas al Personal**

Los funcionarios de SERFINANZA seguirán las siguientes reglas de comportamiento y en especial en el conocimiento del cliente, detección y análisis de operaciones inusuales, determinación y reporte de operaciones sospechosas y todos los procedimientos del Manual SARLAFT:

a. Procederán en forma veraz, digna, leal y de buena fe. No intervendrán en actos simulados, operaciones fraudulentas o que tiendan a ocultar, distorsionar o manipular la información del Banco o sus clientes, en perjuicio de la Compañía, su clientela, terceros o el Estado.

b. Evitarán intervenir o participar de forma directa o indirecta en arreglos indebidos en las instituciones u organismos públicos, en otra entidad o entre particulares.

c. Evitarán demorar de manera injustificada la realización de operaciones propias de su cargo, o de las que les han sido encomendadas por superiores, en detrimento de los intereses del Banco o su clientela.

d. Se abstendrán de realizar u omitir actuaciones o de evitar el suministro de información tendiente a favorecer, perjudicar o lesionar a una persona.

e. Se abstendrán de aprobar o improbar operaciones activas, pasivas o neutras del Banco con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.

f. Los funcionarios del Banco se abstendrán de participar, decidir, o sugerir la decisión, en operaciones o servicios a favor de clientes con los que sostengan negocios particulares o tengan vinculaciones familiares.

g. Los funcionarios del Banco se abstendrán de aceptar regalos y atenciones desmedidas, o tratamientos preferenciales de clientes que tiendan a recibir o a esperar recíproco tratamiento.

h. En cuanto al otorgamiento de crédito a los accionistas y administradores, se hará con estricta sujeción a los límites legales establecidos, de tal manera que no se ponga en ningún momento en peligro la solvencia o liquidez del Banco y nunca se superen los límites establecidos.

i. No deberá otorgarse ninguna clase de preferencia económica a los accionistas ni administradores en sus relaciones con el Banco a través de sus distintos productos, que esté por fuera de la ley o de los parámetros y procedimientos internos.

j. Se abstendrán de dar a conocer a terceros, inclusive funcionarios, la clave secreta de acceso a los sistemas de información del Banco.

#### **4.3 Actuaciones y Deberes de los Administradores.**

El Artículo 23 de la ley 222 de 1.995, señala que los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

Según el artículo 22 de la citada Ley, son administradores, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o deleguen esas funciones.

La Superintendencia Financiera ha señalado tradicionalmente que el término Administradores incluye tanto a los representantes legales – llámense presidentes, vicepresidentes, gerentes, sub-gerentes, directores, etc., como los directores o miembros de juntas directivas y, en general, a todo aquel que estatutaria o legalmente tenga la facultad de ejercer la representación de la institución u ordenar que se ejecute o celebre un acto en nombre de la respectiva entidad.

En cumplimiento de su función los Administradores deberán:

1- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.

2- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Entidad.

3- Prohibición de los representantes y mandatarios de hacer de contraparte del representado o mandante

4- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Entidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o Asamblea General de Accionistas.

5- Prohibición a los administradores de negociar acciones de la Entidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva.

6- Prohibición de formar mayorías con personas ligadas por parentesco

7- No podrá haber en las Juntas Directivas una mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio o parentesco.

8- Para los mandatarios está prohibido adquirir o beneficiarse de los negocios que representen, ni podrá hacer de contraparte del mandante, salvo expresa autorización de este. (Artículo 1274 del C. del Co.)



9- Evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre los intereses personales y los del Banco en tratos con actuales o potenciales clientes, proveedores, contratistas y competidores, actuar por el beneficio de SERFINANZA, excluyendo cualquier beneficio personal.

10- Informar oportunamente cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés, incluyendo relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe exclusivamente por el interés del Banco.

11- Abstenerse de promover o permitir cualquier práctica que tenga como efecto sobresaliente la evasión fiscal.

12- Abstenerse de concentrar ilegalmente el otorgamiento de créditos, de suerte tal que se ponga en riesgo la solvencia o liquidez de la entidad por el incumplimiento de un deudor o de un grupo de deudores relacionados entre sí.

13-. Abstenerse de otorgar, en contravención a normas legales, crédito a accionistas, de suerte tal que se ponga en riesgo la solvencia o liquidez de la entidad.

14-. Abstenerse de realizar inversiones salvo en las cuantías y casos autorizados por la ley y las políticas internas de SERFINANZA.

15- Abstenerse de facilitar o utilizar recursos provenientes del ahorro privado para la adquisición del control de otras empresas, con fines especulativos o con fines diferentes a los establecidos en sus reglamentos, estatutos y en la ley.

## **5. NORMAS QUE RIGEN LA CONDUCTA DE SERFINANZA.**

### **5.1 Control y uso de activos**

Todos los empleados de SERFINANZA son responsables por el control y uso adecuado de los activos de la compañía, incluyendo la información física y electrónica. Esto implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abusos de confianza.

Ningún funcionario puede usar o solicitar los recursos físicos del Banco para beneficio propio o de terceros.

### **5.2 Registros contables e informes**

Se debe reflejar de manera exacta, clara y verdadera cualquier transacción, ya sea en reportes financieros, operativos, registros contables, cuentas de gastos y demás.

### **5.3 Manejo de las relaciones en SERFINANZA**

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

Las acciones que garantizan la anterior norma de conducta son:

- Obrar equitativa y objetivamente, sin considerar beneficios personales o de terceros prestando los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente de la pactada con el Banco.
- Abstenerse de aceptar regalos y atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que puedan comprometer al otorgamiento de concesiones especiales recíprocas.
- Abstenerse de recibir dinero como gratificación, por pequeña que sea su cuantía.
- En las relaciones con el cliente deben prevalecer condiciones de rectitud, seguridad y transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados.

#### **5.4 Calidad en el desarrollo del trabajo**

Todas las actividades a cargo de un funcionario deben ser atendidas con el máximo de confiabilidad, oportunidad y diligencia:

- Los empleados deben aprovechar las capacitaciones brindadas por el Banco, haciendo el mejor uso de ella y conocer los reglamentos que rigen su profesión u oficio.
- Cada funcionario es responsable de leer, estudiar y dar estricto cumplimiento a las circulares y directrices emitidas por la compañía y por los entes de control. También son responsables del cumplimiento de los manuales y procedimientos que regulan su cargo.
- Las actividades extra laborales del funcionario no pueden comprometer al Banco, respecto de sus intereses, ni afectar la imagen de la compañía.

#### **5.5 Error ajeno**

Todo funcionario que detecte un error o mal uso en los procedimientos del Banco, que beneficie directa o indirectamente a un funcionario o a un tercero, debe comunicarlo inmediato a cualquier superior jerárquico.

#### **5.6 Libertad de pensamiento, religión y otros**

SERFINANZA respeta la afiliación política, credo religioso o raza del personal contratado. Sin embargo, los funcionarios deben abstenerse de ejecutar actividades políticas dentro de la organización y favorecer o discriminar a clientes, compañeros o terceros por su directriz política, credo religioso o raza.

#### **5.7 Información confidencial o restringida**

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público, existiendo deber para ello. Ningún funcionario, directivo ni accionista del Banco podrá realizar transacciones comerciales o en el mercado de valores utilizando información privilegiada.

Esta información privilegiada no debe ser entregada a terceros que no tienen derecho a recibirla, ni deben los funcionarios, directivos o accionistas del Banco con acceso a información privilegiada aconsejar con base en la misma la realización de cualquier transacción comercial o del mercado de valores.

El uso indebido de la Información Privilegiada puede acarrear consecuencias muy serias, tales como acciones legales contra el empleado que podrían resultar en cuantiosas multas o períodos de reclusión, además de la terminación de su contrato de trabajo. El uso indebido de la Información Privilegiada podría generar problemas legales o sanciones significativas contra la compañía, además de causar daños a la reputación y a los negocios de la compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior la información que se asigne a cada persona como empleado del Banco, no debe ser proporcionada a personas externas, ni a empleados que no la requieran dadas sus funciones, sin que medie la autorización necesaria.

No debe ser utilizada para beneficio personal ni de nadie diferente a SERFINANZA.

SERFINANZA y sus empleados, deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus clientes y aquella propia de carácter reservado, salvo los casos en que las autoridades la requieran.

No obstante lo anterior, no se configura el uso indebido de la información privilegiada en los siguientes casos:

1. Cuando el Presidente del Banco y/o la Junta Directiva autoricen expresamente a los demás administradores, altos directivos o empleados el levantamiento de la reserva.
2. Cuando la información se le suministre a las autoridades facultadas para solicitarla y previa su solicitud al respecto.
3. Cuando sea puesta a disposición de los órganos que tienen derecho a conocerla, tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Revisor Fiscal, Auditoría Interna, los accionistas en ejercicio del derecho de inspección y los asesores externos, para los asuntos que les han sido encomendados, previa suscripción y aceptación de manejo de confidencialidad de la información que se le entregue.

En desarrollo del Principio de Confidencialidad en la Conducta de los Funcionarios, no deben:

1. Revelar información de la entidad a personas que no pertenezcan a ella, o que perteneciendo no la requieren dadas sus funciones, o no tengan autorización para conocerla.
2. Utilizar la información privilegiada, a la que han tenido acceso, en beneficio propio directo, indirecto, o de terceras personas o en perjuicio de terceros.
3. Suministrar información a terceros sobre los datos personales de los clientes y aquellos asuntos sujetos a reserva bancaria.

4. A los empleados a quienes se le asignen claves y/o códigos de acceso a los sistemas de la Entidad, deberá mantenerlos en reserva y bajo su responsabilidad.

5. No se debe informar al cliente acerca de las investigaciones en curso. SERFINANZA y sus funcionarios no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que han comunicado a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la entidad que corresponda, información sobre las mismas y deberá guardar reserva sobre dicha información. (Art. 105 del E.O.S.F.).

La información dada a conocer por parte de autoridades competentes sobre investigaciones de carácter penal, civil o comercial relacionadas a actuaciones de los clientes se considera reservada, siendo responsabilidad de los administradores, altos directivos y empleados del Banco protegerla.

### **5.8 Selección del personal**

La selección del personal del Banco se hará observando estrictamente el procedimiento interno establecido, dentro del cual se encuentra las consultas a las Centrales de Información Financiera Datacrédito y CIFIN, con el objetivo de analizar el comportamiento crediticio de los candidatos.

Adicionalmente, el Banco realizará verificación de referencias y visita domiciliaria, cuyos resultados serán determinantes para la continuidad del proceso de selección.

### **5.9 Los conflictos de interés**

Se define conflicto de interés como la situación en virtud de la cual una persona (natural o jurídica) se enfrenta a distintas alternativas de conducta debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica)

#### **5.9.1 Identificación de conflictos de interés**

Las áreas del Banco, a través de los Responsables de cada una de éstas deberán identificar las circunstancias que den, o puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

A continuación se identifican de forma genérica los siguientes supuestos de conflictos de interés entre SERFINANZA y sus clientes, o entre dos o más clientes de la misma:

a. La Compañía o una persona competente puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente. Quedará excluido como conflicto de interés, en todo caso, la percepción por la Compañía de comisiones u honorarios satisfechos directamente por el Cliente por la prestación de servicios, o por la contratación de productos.

b. La Compañía o una persona competente tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación por cuenta del cliente, distinto del interés del cliente en ese resultado.

c. La Compañía o una persona competente tienen incentivos financieros o de otro tipo, para favorecer los intereses de otro cliente o clientes frente a otro.

d. La Compañía o una persona competente, recibe o va a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución por los servicios prestados en las actividades financieras habituales. En cualquier caso, La Compañía tendrá a disposición de sus clientes, información relativa a los incentivos que cobra o paga.

### **5.9.2 Identificación de las actividades potencialmente generadoras de conflictos de interés**

A continuación se describen aquellas actividades o funciones en SERFINANZA, cuyo desempeño o realización pudiera suponer algún supuesto de conflictos de interés, reales o potenciales. Estas actividades pueden ser adaptadas en cualquier momento a las actividades del Banco, a las circunstancias del mercadeo o a las exigencias de los entes reguladores.

- ✓ Captación de Recursos
- ✓ Colocación de Recursos
- ✓ Gestión para la Recuperación de la Cartera
- ✓ Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero
- ✓ Compra de bienes y servicios
- ✓ Proceso de selección de personal
- ✓ Proceso de nómina
- ✓ Medios de pago

Dentro de las mismas, se detallan a continuación y sin ánimo de ser exhaustivos, aquellas situaciones en las que es posible identificar posibles conflictos de interés.

- ✓ Existencia de algún tipo de presión o persuasión interna de cualquier empleado del Banco, con el fin de inducir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la compañía.
- ✓ Existencia de algún tipo de presión o persuasión externa por parte de algún cliente de la compañía, con el fin de inducir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la compañía.
- ✓ Existencia de medidas o acciones encaminadas a inducir, presionar o persuadir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, a emitir opiniones o recomendaciones no suficientemente fundadas, irreales o artificialmente generadas.
- ✓ En materia de carteras gestionadas se identifican las siguientes actividades generadoras de potenciales conflictos de interés: condonaciones, refinanciaciones

no autorizadas y/o con tratamiento especial para favorecer a algún cliente del Banco en detrimento de los intereses de ésta.

No obstante debe analizarse cada operación en particular, toda vez que no puede afirmarse que toda operación pueda dar lugar al mismo, o que en determinadas operaciones siempre esté presente el conflicto de interés.

### **5.9.3 Situaciones generadoras de conflictos de interés**

Se considera que existe situación generadora de conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia de la entidad y la de un cliente, esté o no vinculado de alguna forma con la persona que se encuentra en la situación generadora de conflicto. Como ejemplo, se enumeran estas conductas evidentemente generadoras de conflicto de interés:

- a. Utilizar el nombre, sigla, denominación de servicios o productos del Banco o cualquiera de los elementos propios de la entidad para actividades particulares de funcionarios.
- b. Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros funcionarios, proveedores, clientes o terceros en general, que puedan dar lugar a consideraciones especiales o recíprocas.
- c. Ofrecer sus servicios, experiencia profesional o conocimientos a clientes de la Compañía.
- d. Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés algún servicio o producto del Banco o participar en las decisiones sobre el otorgamiento de dicho servicio.
- e. Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés, la obtención de tratamiento especial o ventajoso en cualquier producto o servicio que ofrezca el Banco.
- f. Abstenerse de detectar y analizar operaciones inusuales o reportar operaciones sospechosas de clientes o usuarios con los cuales exista vinculación familiar, participación económica, o relaciones de amistad; y en general con cualquier actividad definida en el Manual SARLAFT.

La Ley y la doctrina consagran mecanismos para afrontar situaciones que generan, real o potencialmente conflictos de interés, los cuales podrán ser utilizados por el Banco, dependiendo de las circunstancias para cada caso.

Dichos mecanismos son:

1. Revelar la situación generadora del conflicto al directamente interesado, siempre y cuando la Ley lo permita. Se recomienda comunicarle a sus clientes interesados los hechos que generan su presencia, absteniéndose si a ello hay lugar de efectuar la misma para así mantener la transparencia de las operaciones del Banco.
2. Abstenerse de realizar la operación. Una entidad puede evitar la generación de situaciones de conflictos de interés absteniéndose de realizar cualquier operación

utilizando información privilegiada, de suministrar a un tercero información que no tenga derecho a recibirla o de aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada.

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

4. Solicitar concepto a la Superintendencia Financiera para calificar la presencia de conflicto de interés.

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

#### **5.9.4 Identificación de las personas competentes sujetas a la política de conflictos de interés**

Se considerarán personas competentes sujetas, salvo excepciones que por motivos legales u otros justificados y acordados por el Comité de Cumplimiento se establezcan, las siguientes:

- ✓ Los miembros de Junta Directiva del Banco que estén directamente relacionadas con los mercados de divisas.
- ✓ Los miembros de la Alta Dirección del Banco siempre que éstos estén directamente relacionadas con las actividades de captación y colocación de recursos o realicen operaciones en el mercado de divisas.
- ✓ Cualquier persona que preste sus servicios en las Áreas del Banco que están directamente relacionadas con las actividades de captación y colocación de recursos o realicen operaciones en el mercado de divisas.
- ✓ Aquellas otras personas que, por las características de su actividad, deban quedar sometidas, a juicio de la Administración, temporal o permanentemente a los controles previstos.

El incumplimiento por parte de las personas sujetas de la Política General de Conflictos de Interés, de los códigos específicos, de sus desarrollos o de las disposiciones legales en que se basan puede dar lugar a sanciones penales, administrativas o laborales.

#### **5.9.5 Reglas que deben tenerse en cuenta para evitar la ocurrencia de un conflicto de interés en la labor diaria**

- 1- Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros.
- 2- Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada.

- 3- Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
- 4- Explicarle a los clientes la forma como opera cada uno de los servicios o productos, informándoles las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
- 5- Evitar actos que perjudiquen el trabajo y a la reputación de los empleados y de los clientes.
- 6- Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- 7- Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la entidad para negocios propios.
- 8- Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a cliente externo.
- 9- Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.
- 10- Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales, entran en conflicto en sus relaciones con la entidad.
- 11- Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la entidad para beneficios propios o de terceros.
- 12- Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta la entidad para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el colaborador o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés.
- 13- Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.
- 14- Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.
- 15- Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que la entidad otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados.
- 16- Someter la realización de la operación a la aprobación de instancias superiores, cuando existan situaciones que pudieran generar un conflicto de interés.
- 17- El funcionario encargado de hacer operaciones deberá someter a la decisión del superior inmediato o de la Junta Directiva aquellos negocios o servicios a favor de clientes con los cuales sostenga negocios particulares.
- 18- De otra parte, es de tener en consideración que cuando el Banco otorga autoridad a empleados que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se deberá establecer la prohibición absoluta del uso indebido o



abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas.

19- El funcionario que tenga conocimiento de la comisión de una infracción disciplinaria, deberá ponerla inmediatamente en conocimiento de cualquier superior jerárquico suministrando los documentos o pruebas que tuviere a su alcance.

20- El superior jerárquico que reciba la información sobre infracciones, procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente a la gerencia, debiendo imponer la sanción correspondiente si a ello hubiere lugar, de acuerdo con la Ley, las normas del presente código, el reglamento interno de trabajo, o cualquier otra norma interna, sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar.

### **5.9.6 Procedimiento en caso de conflicto de interés**

Cada funcionario debe seguir el siguiente procedimiento ante situaciones que pudieren configurar conflicto de interés.

1. Analizar la operación en concordancia de las normas legales que la rigen y los manuales y procedimientos de la entidad.
2. Si continúa la duda someter a consideración del superior inmediato u otro superior jerárquico la calificación de la operación.
3. El Superior Jerárquico debe informar de manera inmediata al Presidente, y al Comité de Auditoría la situación potencialmente generadora de Conflicto de Interés.
4. Los Funcionarios que reporten situación potencialmente generadora de Conflicto de Interés velarán porque la operación se realice de manera tal que ésta situación sea revelada adecuadamente y no afecte la transparencia de la operación y su sujeción a las normas legales y procedimientos internos, e informará a la Junta Directiva de las situaciones generadoras de Conflicto de Interés que le fueron reportadas. Además, realizará controles posteriores y selectivos para verificar el cumplimiento de las regulaciones sobre Conflicto de Interés.

Cuando quien pueda verse enfrentado a un conflicto de interés es un miembro de la Junta Directiva o el Presidente del Banco éste informará de tal situación a la Junta Directiva en la siguiente sesión que realice este órgano.

En todo caso, ante la duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés se estará obligado a proceder como si éste existiera.

### **5.9.7 Conflictos de interés en negociaciones a través de la tesorería y/o mesa de dinero**

- a. Los funcionarios que realizan las negociaciones en todas y cada una de las operaciones de la Mesa de Dinero deben estar libres de influencia de intereses personales o comerciales que pudiesen interferir con los intereses del cliente y del Banco.

b. Todas las negociaciones deben estar enmarcadas dentro de principios de imparcialidad, integridad, transparencia y seguridad de las transacciones de tal manera que se eviten graves exposiciones para la Sociedad en el Mercado público de valores.

c. Los Representantes Legales, Traders, Comisionistas o Promotores comerciales del Banco deben asegurarse que sus obligaciones legales sean observadas en su totalidad, así como las que provengan de los entes de control, Superintendencia de Valores y de la Bolsa de Valores de Colombia.

d. Revelar al mercado la información privilegiada o eventual sobre la cual no tengan deber de reserva y estén obligadas a transmitir.

e. Guardar reserva, de acuerdo con el numeral 2o del artículo 7o del decreto 1172 de 1980, respecto de las informaciones de carácter confidencial que conozcan en desarrollo de su actividad, entendiendo por tales aquellas que obtienen en virtud de su relación con el cliente, que no está a disposición del público y que el cliente no está obligado a revelar.

De igual forma, los funcionarios vinculados con el desarrollo de las actividades de negociación, control y gestión de riesgo y la operatividad de los negocios deberán abstenerse de:

1. Realizar cualquier operación en el mercado utilizando información privilegiada, en los términos del artículo 75 de la ley 45 de 1990, 27 de la ley 190 de 1995 y el artículo 1.1.1.1, letra a) de la Resolución 1200 de 1995 de la Superintendencia de Valores.
2. Suministrar información a un tercero que no tenga derecho a recibirla conforme a las disposiciones citadas;
3. Con base en dicha información, aconsejar la adquisición o venta de un valor en el mercado, según lo previsto en el artículo 75 de la ley 45 de 1990 y el artículo 27 de la ley 190 de 1995.

## **6. INCOMPATIBILIDADES DE DIRECTIVOS**

Los miembros de la Junta Directiva de SERFINANZA y sus representantes legales no podrán pertenecer a Juntas Directivas de otros establecimientos de crédito, ni a las Bolsas de Valores. Los directores y funcionarios con representación legal podrán hacer parte de Juntas Directivas de los establecimientos de crédito en los cuales sean accionistas. Ninguna persona podrá ser designada ni ejercer en forma simultánea un cargo directivo en más de cinco juntas, siempre que lo hubiere aceptado, así se trate de sociedades matrices y subordinadas.

## **7. INCOMPATIBILIDADES DEL REVISOR FISCAL**

No podrán ser Revisores Fiscales de SERFINANZA:

- a. Quienes sean asociados del Banco o sus subordinadas, si las tuviere, ni en estas últimas quienes sean asociados o empleados de la sociedad matriz.

b. Quienes estén ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o sean consocios de los administradores y funcionarios directivos, el auditor interno, contador o cajero del Banco.

c. Quienes en SERFINANZA o en sus subordinadas, si las tuviere, desempeñe cualquier otro cargo. De manera análoga, quien haya sido elegido Revisor Fiscal del Banco no podrá desempeñar en la Compañía ni en sus subordinadas, si las tuviere, ningún otro cargo durante el período respectivo.

## **8. POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL FRAUDE Y CORRUPCIÓN**

La Junta Directiva de SERFINANZA está comprometida con una política de CERO tolerancia al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, promoviendo una cultura de riesgos que garantice la denuncia de actividades o conductas que atenten en contra de los principios y valores éticos de la organización, así como controles adecuados que permitan mitigar su materialización en cumplimiento de leyes y regulaciones vigentes.

SERFINANZA expresa su firme y permanente propósito de diseñar e implementar los procesos, procedimientos controles, mecanismos y herramientas necesarias que le permitan realizar la debida diligencia en la prevención, detección, investigación y respuesta frente al fraude y la corrupción.

El Banco deberá garantizar mecanismos que aseguren controles efectivos para la prevención del fraude y la corrupción, así como acciones correctivas y preventivas para una adecuada gestión antes y después de la materialicen de conductas delictivas.

Para el desarrollo de esta política se establece los siguientes principios:

- Contar con un código de ética y conducta que contenga todas aquellas normas de conducta y prohibiciones específicas. Así mismo contar con un reglamento interno de trabajo en el que se defina el marco sancionatorio laboral.
- Propiciar espacios de sensibilización que motiven a los empleados, clientes, contratistas, proveedores y terceros con vínculos comerciales y/o contractuales con la Entidad a denunciar aquellas conductas fraudulentas o corruptas de las que tengas conocimiento asegurándoles la protección de su identidad en el marco de la constitución y la ley.
- Diseñar y poner a disposición empleados, clientes, contratistas, proveedores y terceros con vínculos comerciales y/o contractuales con la Entidad de canales para el reporte o denunciar de situaciones de fraude o corrupción.
- Promover espacios de capacitación y sensibilización dirigidos a todos los colaboradores de la Organización.
- Colaborar con las autoridades judiciales en los casos en que se requieran información o colaboración por parte de la Entidad frente a hechos o actos de fraude, corrupción, soborno, o cualquier modalidad delictiva.

## **8.1 Responsabilidades**

**Empleados de SERFINANZA:** Es responsabilidad de todos los empleados cumplir con las normas de conducta y prohibiciones específicas contenidas en el código de Ética y buena conducta. Así mismo cumplir con lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo, el contrato de trabajo, la constitución y la ley. Todo empleado de la Entidad tiene la responsabilidad de reportar aquellos casos que identifique en los que se violen los principios, valores éticos, políticas de la organización o las leyes.

**Junta Directiva:** Es responsable de garantizar la disposición de recursos para mantener un sistema de gestión de prevención de fraude y corrupción adecuado de acuerdo al tamaño y naturaleza del negocio. También es responsable de impartir las políticas, velando por ser un ejemplo para la organización en el cumplimiento de los principios y valores corporativos.

**Alta Dirección:** Es responsable de promover el cumplimiento de las políticas en materia de fraude y corrupción impartidas por la Junta Directiva. Realizando seguimiento a los niveles de riesgo a los que se encuentra expuesta la organización, así como velar por la implementación de los planes de acción definidos para mitigar la materialización del riesgo. La Alta Dirección deberá ser un ejemplo para la organización en el cumplimiento de los principios y valores corporativos.

**Gerencia de Riesgos:** Es el área responsable de presentar de forma independiente y especializada el análisis del nivel de exposición de la entidad al riesgo de fraude y/o corrupción. Deberá contar con una Unidad de Prevención de Fraude y Corrupción la cual se encargará de realizar seguimiento y gestionar dichos riesgos en la organización. La Gerencia de Riesgos deberá ser un ejemplo para la organización en el cumplimiento de los principios y valores corporativos.

## **8.2 Marco Sancionatorio**

El incumplimiento a esta política y normas subyacentes por acción u omisión, traerá consigo consecuencias legales de conformidad con lo previsto en el Código Sustantivo del trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo, el Código de Ética y Buena Conducta de Serfinanza, la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.

## **9. CUMPLIMIENTO DE MANUAL SARLAFT Y CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA**

Es un deber de los funcionarios y administradores de la entidad el cumplimiento riguroso y oportuno de los mecanismos de control y prevención de actividades delictivas acogidos en el Manual SARLAFT del Banco, y del cumplimiento del código de conducta y ética de la Compañía.

Cualquier violación a estos procedimientos se considera una falta grave que será sancionada de conformidad con los procedimientos internos y la ley, sin perjuicio de las sanciones de orden penal o civil que correspondan. Es una regla de conducta de imperativo cumplimiento, el deber del conocimiento del cliente y los deberes de reporte a las autoridades competentes, de conformidad con los procedimientos específicos.

El Oficial de Cumplimiento es el funcionario responsable de monitorear y velar por la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, establecidos al interior del Banco. Así mismo, es su responsabilidad velar porque el Código de Conducta sea actualizado, autorizado y publicado.

La Presidencia, Vicepresidencias, Auditor Interno, Directores, Jefes de áreas, Gerentes de Agencias y coordinadores de áreas debe cumplir, monitorear y hacer cumplir por parte de los empleados bajo su responsabilidad el Código de Conducta y Ética.

La auditoría interna debe velar y hacer seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta y Ética por parte de todos y cada uno de los funcionarios de la Compañía en el desarrollo de sus funciones.

## **10. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES**

El incumplimiento de estas Reglas de Conducta dará lugar a las sanciones administrativas y penales que establece la ley, según el caso. Sin perjuicio de lo anterior, SERFINANZA sancionará a los funcionarios que incumplan estas Reglas de Conducta, previa investigación administrativa, escuchando en descargos a los funcionarios mediante el Director Jurídico y Director de Gestión Humana e imponer sanciones mediante Director de Gestión Humana o a quien éste delegue dichas funciones.

Las sanciones serán impuestas después de evaluar la conducta del funcionario y escuchar sus descargos, y podrán llegar hasta la terminación del contrato de trabajo, estableciendo las siguientes sanciones de acuerdo a la regla violada y la determinación de la falta según la gravedad de la conducta y la afectación de los intereses de la entidad o de terceros, así:

### **10.1 Sanciones Disciplinarias**

Se considera falta leve aquella falta de tipo interno que no pone en riesgos a la Compañía por sanciones legales.

Se considera falta grave aquella que pone en claro riesgo a la Compañía de que sea usada para el lavado de activos y la financiación del terrorismo y genere sanciones y multas a la empresa y sus directivas y genere pérdida económica a la compañía.

Son faltas graves que podrán dar lugar a la terminación del contrato de trabajo:

1- Establecer una relación de negocios con un cliente, hasta no efectuar su correcta identificación, teniendo en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aún cuando se trate de personas recomendadas.

2- Informar a los clientes sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes, o los estamentos de control del Banco.

3- Desatender requerimientos de la Fiscalía General de la Nación, Superintendencia Financiera, o de cualquier organismo estatal, bien sea omitiendo u ocultando información.

4- No acatar oportunamente las órdenes de embargo o de congelamiento de fondos.

5- Aceptar transacciones sin el diligenciamiento del formato de “Declaración de Transacciones en Efectivo” establecido por la Ley.

6- Cualquier actuación del empleado que haya generado conflicto de interés y no haya sido reportado de acuerdo al procedimiento establecido en este manual.

## **10.2 Sanciones de Carácter Laboral**

Las siguientes sanciones serán aplicadas por SERFINANZA directamente a sus funcionarios:

Por faltas leves: Llamados de atención verbal, llamados de atención por escrito con copia a la hoja de vida y hasta la suspensión del Contrato de Trabajo por el término de ocho (8) días.

En el evento en que se detecten conductas similares repetitivas, la suspensión del contrato se efectuará hasta por dos (2) meses.

Por faltas graves o si la acción u omisión de la conducta, aún la primera vez, reviste una sanción administrativa más drástica, con ocasión de los hechos y circunstancias que hayan rodeado el incumplimiento de las normas en mención podrá darse por terminado el contrato de trabajo.

Quienes tengan conocimiento de la comisión de una infracción disciplinaria, deben ponerla inmediatamente en conocimiento de un superior, suministrando en lo posible los documentos o pruebas que tengan a su alcance.

Los superiores que reciban información sobre infracciones, procederán a verificar los hechos y a emitir la sanción correspondiente debidamente verificada o a archivar la documentación, de acuerdo con el Código o el Reglamento Interno del Trabajo, sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar.

## **11. CANALES DE INFORMACIÓN**

### **11.1 Línea Ética**

La línea ética es canal de denuncia del programa de prevención de fraude y corrupción de SERFINANZA de carácter reservado y anónimo, dispuesto para todos los empleados, clientes, contratistas, proveedores y terceros con vínculos comerciales y/o contractuales con la Entidad. A través de este se pueden denunciar la ocurrencia de hechos de corrupción y/o situaciones irregulares que atenten la constitución, las leyes o los valores éticos de la Entidad.

Al momento de utilizar la Línea Ética se debe informar de forma clara, concreta y detallada la situación presentada. Una vez recibida la denuncia esta es analizada y puede originar un proceso de investigación contemplando todos los elementos disponibles para esclarecer la situación, garantizando los más altos estándares de reserva de los datos del denunciante.

#### **11.1.1 Algunas actividades que pueden ser reportadas en la Línea Ética**

- Aceptación de beneficios o dadas por parte de funcionarios de la entidad o sus administradores.
- Abuso de la condición de funcionario o administrador de la entidad para beneficio propio.
- Uso indebido de información confidencial.
- Notificación de actividades sospechosas de lavado de activos o cualquier acto ilícito contrario a la ley.
- Tráfico de Influencias para toma de decisiones, favorecimiento o definir un proceso.
- Situaciones de conflictos de interés.
- Aceptación o realización de sobornos
- Falsificación de documentos

#### **11.1.2 Canales de denuncia**

Línea Telefónica Barranquilla: 3852017

Línea a Nivel Nacional: 01 8000 415126

Correo Electrónico: [lineaetica@bancoserfinanza.com](mailto:lineaetica@bancoserfinanza.com)

#### **11.2 Política de uso de medios sociales**

Mediante la publicación en medios sociales, los empleados se convierten en representantes de facto de la compañía. Como tal, los participantes mantendrán el cumplimiento de las normas aquí descritas. El incumplimiento de estas o las conductas que de algún modo interfieran con la misión y los valores de SERFINANZA, violen las políticas y procedimientos administrativos y/o comprometan la privacidad y la seguridad de la institución, los empleados o los clientes, serán objeto de medidas correctivas, acciones disciplinarias o la terminación de la relación laboral. Los siguientes requisitos se aplican a los empleados y contratistas que utilizan los medios sociales mientras trabajan o por fuera del trabajo cuando la relación laboral del empleado con el Banco es conocida, identificada o razonablemente presumida por la entidad o el público en general.

##### **11.2.1 Herramientas de medios sociales**

Las plataformas de medios sociales permiten a los usuarios subir y compartir contenido multimedia como fotografías, videos y comentarios a internet fácil y rápidamente.

Las redes sociales son una de las áreas de más rápido crecimiento en las tecnologías de comunicaciones modernas y se han convertido en una forma efectiva de fomentar la comunicación bidireccional entre las partes interesadas. Estas herramientas se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Sitios de redes sociales, como Facebook, Google+ o Linked In.
- Sitios para compartir video y fotografías, como Flickr, Instagram y YouTube
- Micro-blogs como Twitter
- Weblogs
- Foros y paneles de discusión online
- Enciclopedias como Wikipedia
- Comunidades Online

### **11.2.2 Propósito de los medios sociales**

Cuando se publican contenidos multimedia y comentarios en redes sociales, es muy útil recordar las razones para hacerlo, cuando se haga uso de los medios sociales de SERFINANZA los objetivos deben apuntar a:

- Promover la misión de la compañía
- Educar, informar o entretener
- Alcanzar un público más amplio y diverso
- Promover eventos, promociones o nuevos productos
- Aprender acerca de las comunidades y sus necesidades financieras

### **11.2.3 Descargo de responsabilidad**

Ninguna publicación de los empleados de SERFINANZA en medios sociales debe ser asumida como asesoramiento profesional. Las opiniones expresadas por los participantes son puramente propias y no reflejan necesariamente las opiniones de la compañía o de su dirección. SERFINANZA no respalda necesariamente los comentarios hechos por sus empleados, clientes u otros participantes en medios sociales. Todas las declaraciones y opiniones expresadas en dichos medios son estrictamente responsabilidad de quien las hace, y no constituyen una posición oficial de la compañía.

Toda comunicación realizada en los diferentes canales de medios sociales por parte de empleados y/o contratistas, fuera de la comunicación oficial del Banco, debe incluir alguna variación de la declaración anterior cuando su comunicación pueda ser interpretada como comunicación oficial de la entidad.

### **11.2.4 Política para publicación de contenido y confidencialidad**

Políticas dirigidas a: Empleados y contratistas usuarios de medios sociales

Las siguientes son las directrices con respecto a lo que se debe y no se debe hacer cuando se va a publicar un contenido en los medios sociales referenciando la marca SERFINANZA. Estas directrices se aplican a todos los medios sociales ya sean personales o comerciales. Los empleados del Banco son responsables por el contenido que publican en los medios de comunicación social y pueden ser individualmente responsables por el contenido publicado. Además, los empleados pueden ser objeto de medidas disciplinarias por parte del Banco causadas por la exposición de contenido inapropiado o confidencial. Estas directrices cubren solamente una parte de todos los



escenarios posibles de publicación de contenido y no sustituyen el buen juicio. Adicionalmente, estas directrices ayudarán a los empleados a desempeñar una interacción respetuosa e informada con el público en Internet. También protege la privacidad, la confidencialidad y los intereses de la compañía y de sus clientes. Se debe tener en cuenta que estas políticas se aplican únicamente a sitios y consideraciones relacionadas con la entidad y no pretenden infringir la interacción personal o comercial de sus empleados en línea.

- ✓ Tener en cuenta que las publicaciones son visibles para toda persona con acceso en línea. Puede que esté bien compartir su trabajo en la entidad como parte de su participación en la comunidad en línea, etc., pero NO está permitido para revelar información que comprometa la política o la posición pública de la compañía.
- ✓ Ningún empleado está autorizado para hablar en nombre de SERFINANZA, ni para representar que lo está, a menos que tenga la autorización del jefe inmediato.
- ✓ No se debe compartir información privilegiada, confidencial y propietaria de SERFINANZA o sus clientes.
- ✓ El logotipo y la marca comercial de SERFINANZA no podrán ser utilizados sin el permiso expreso por escrito de la alta dirección.
- ✓ Hablar respetuosamente sobre el Banco, los empleados, clientes, socios y competidores actuales y potenciales.
- ✓ No se debe involucrar en ningún nombramiento o comportamiento que refleje negativamente la reputación de la compañía.
- ✓ Honrar los derechos de privacidad de los empleados pidiendo su permiso antes de escribir sobre o presentar abiertamente acontecimientos internos del Banco que puedan ser considerados como una violación de su privacidad y confidencialidad.
- ✓ No está permitida la venta de ningún tipo de productos o servicios en las conversaciones o publicaciones realizadas en los perfiles oficiales de la compañía, por parte de empleados o contratistas
- ✓ Toda persona es legalmente responsable por cualquier cosa que escriba o presente en línea. Los empleados pueden ser disciplinados por la entidad frente a comentarios, contenido o imágenes que se consideren difamatorios, pornográficos, propietarios, acosadores, calumniosos o que pueden crear un ambiente de trabajo hostil.
- ✓ Es vital asegurarse que las actividades online no interfieran con el desempeño laboral.

#### **11.2.5 Administradores de medios sociales**

SERFINANZA ha definido que la administración de las diferentes redes sociales se encuentra a cargo de la Dirección de Mercadeo, quienes solo podrán interactuar en

dichos medios a través de cuentas oficiales del Banco y por ningún motivo se podrán asociar cuentas personales para realizar la administración de los mismos.

#### **11.2.6 Administradores de herramientas de medios sociales**

SERFINANZA ha definido que los empleados, administradores de herramientas de medios sociales están autorizados por la alta dirección para efectuar labores de:

- Administración y control de contenidos
- Comentarios, actualizaciones y respuestas a comentarios de terceros
- Publicaciones de la marca

### **12. CAPACITACION**

Los administradores del Banco propenderán por la adecuada difusión de este Código de Conducta mediante la aplicación de programas de capacitación y mediante la divulgación oportuna de todas sus modificaciones.

### **13. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA**

Este Código es de obligatorio cumplimiento y está vigente desde su aprobación por la Junta Directiva de SERFINANZA, el 1o de noviembre de 2002-Acta No.260, actualizado el 7 de julio de 2003-Acta No.268, el 24 de junio de 2008-Acta No.333, el 22 de septiembre de 2009-Acta No.350, el 9 de abril de 2012-Acta No.381, el 30 de Septiembre de 2016-Acta No.438 y el 27 de Febrero de 2019-Acta No.468.