Banco Serfinanza

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA
BANCO SERFINANZA S.A.

Una cultura basada en la transparencia, profesionalismo y el respeto.

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Versión 10

Apreciados colaboradores,

Para Banco Serfinanza ustedes son el pilar fundamental, el cual impulsa el crecimiento sostenido de nuestra Entidad. Su conducta acorde con los valores y principios corporativos, es la que nos permite tener una buena reputación ante nuestros clientes y el público en general.

Para que ello continúe, nuestros valores y principios éticos deben hacer parte de nuestro ser y nuestras costumbres. Por eso, desde hace un tiempo hemos estado trabajando en la actualización de este nuevo Código de Ética y Conducta.

A través de este renovado Código, ratificamos nuestro compromiso en el fortalecimiento de una cultura ética que se regirá siempre a la ley.

El punto de partida en nuestras relaciones con cada uno de los grupos de interés son nuestros valores, principios y normas éticas, lo cual es lo que debe guiar nuestras decisiones, desarrollo y ejecución de los negocios para así ofrecer la mejor experiencia de servicio y calidad a nuestros clientes, ser orgullo para todos nuestros colaboradores y así procurar para nuestros accionistas la generación de valor sostenible.

En nuestras manos, está continuar fortaleciendo la cultura ética dentro del Banco, y precisamente este Código es la principal herramienta para conocer cómo hacerlo, siendo una guía para cada uno de nuestros colaboradores, quienes en su labor diaria se pueden enfrentar a dilemas éticos o morales, para lo cual siempre será importante discernir y elegir el camino correcto, aun cuando este represente mayores dificultades o implique que prevalezca nuestra labor sobre los intereses personales.

Me permito invitarlos a leer detenidamente este Código, a no dudar en recurrir a él, cuándo se les presenten dudas sobre como convivir de una forma adecuada en nuestra Entidad, en él también encontrarán información sobre donde deben acudir en caso de necesitar reportar conductas indebidas y requerir mayor asesoría sobre su interpretación.

Un cordial saludo,

GIAN PIERO CELIA MARTÍNEZ APARICIO
Presidente Banco Serfinanza

ÍNDICE

1 Introducción

2 Nuestros valores y principios

2.1. Nuestros valores
2.2. Nuestros principios

3 Deberes y actuaciones de nuestros colaboradores y administradores

3.1. Deberes de nuestros colaboradores
3.2. Actuaciones de nuestros administradores
3.3. Actuaciones de nuestros colaboradores ante nuestros grupos de interés
3.3.1 Consumidor financiero
3.3.2 Proveedores
3.3.3 Accionistas
3.3.4 Autoridades y entes de supervisión, vigilancia y control
3.3.5 Competidores
3.3.6 Colaboradores

4 Nuestra posición frente a los colaboradores

5 Nuestras normas de conducta

5.1. Control y uso de activos
5.2. Registros contables e informes
5.3. Calidad en el desarrollo del trabajo
5.4. Error ajeno
5.5. Libertad de pensamiento, religión y otros

6 Manejo de conflictos de interés

6.1. Identificación de las actividades potencialmente generadoras de conflictos de interés
6.1.1. Identificación de conflictos de interés con clientes
6.2. Situaciones generadoras de conflicto de interés
6.3. Incompatibilidades de directivos
6.4. Incompatibilidades del revisor fiscal

ÍNDICE

6.5. Reglas que deben tenerse en cuenta para evitar la ocurrencia de un conflicto de interés en la labor diaria
6.6. Reglas de conducta en materia de selección, contratación y promoción de colaboradores.
6.7. Reglas de conducta en materia de relaciones comerciales o con terceros
6.8. Reglas de conducta en materia de regalos e invitaciones.
6.9. Procedimiento en caso de conflicto de interés

7 Manejo adecuado de nuestra entidad

7.1. Política de prevención del fraude y corrupción
7.2. Principios relacionados con Sarlaft
7.3. Nuestro cuidado de la información
7.4. Política de uso de medios sociales

8 Nuestros mecanismos que fomentan una cultura ética

8.1. Comité de ética
8.2. Asesoría en relación con la interpretación del Código de Ética y Conducta
8.3. Correo corporativo sereticos
8.4. Formato de Declaración de Ética
8.5. Línea ética
8.6. Efectos de incumplimiento y sanciones

Resumen

El Código de Ética y Conducta de Banco Serfinanza está diseñado para que nuestros colaboradores, proveedores, administradores y clientes acudan a él para conocer nuestras normas y disposiciones relacionadas a la cultura ética en nuestra Entidad y resuelvan sus dudas sobre como convivir de una forma adecuada.

Nuestro modelo de actuación se basa en los valores, los cuales son: crear momentos agradables, excelencia, respeto al cliente y a la organización, transparencia e integridad, así como nuestros principios corporativos entre los que se encuentra la lealtad, el profesionalismo, honestidad, responsabilidad, transparencia, entre otros; nuestros colaboradores propenderán en todo momento regir sus actos acorde a estos.

Nuestros colaboradores deben ser íntegros y en sus acciones del día a día aplicar los deberes que se encuentran consignados en este Código, como lo es el ejecutar las actividades asignadas, con el fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la Entidad. Así mismo, dentro del Código se encuentran las actuaciones que deben tener en cuenta nuestros administradores en cumplimiento de su función, como lo es guardar y proteger la reserva comercial de la Entidad.

Frente a los diversos grupos de interés, nuestros colaboradores deben actuar de manera competente, integrando sus fortalezas individuales, técnicas y de relacionamiento, para lograr resultados sobresalientes, teniendo particularmente en cuenta lo que a continuación se establece para cada grupo de interés. Ante el consumidor financiero es importante promover un ambiente de atención eficiente y efectivo, que inspire confianza. Con respecto a los proveedores de la Entidad, nuestros colaboradores deben obrar con transparencia y responsabilidad en los procesos de selección y contratación, buscando contar con terceros comprometidos con el más alto desempeño y que estén alineados con nuestros valores. Por otra parte, con respecto a los accionistas de la Entidad, nuestros colaboradores deben retarse permanentemente para que la organización alcance un desempeño superior y genere valor para sus accionistas. Así mismo, las relaciones que nuestros colaboradores tengan con los entes de supervisión, vigilancia y control, así como con otras autoridades y entes públicos, se darán dentro del marco de la ley, con respeto y cordialidad, y velando por cumplir con todos los compromisos que surjan frente a estos. Adicionalmente, la sana, libre y leal competencia será un elemento básico en todas nuestras operaciones y relaciones con otras entidades financieras y no financieras. Por último, las relaciones entre colaboradores deberán adherirse a los valores del Banco y fundamentarse en la integridad.

Resumen

La posición de Banco Serfinanza frente a sus colaboradores tiene como aspectos primordiales desarrollar procesos de selección cuyo objetivo sea garantizar que quienes integran nuestro equipo de trabajo reflejen nuestra identidad y cultura. Nuestra Entidad no apoya ninguna forma de empleo ilegal o abusivo, ni el irrespeto y maltrato; la salud y seguridad en la labor diaria son primordiales para la consecución de nuestras metas, comprometidos con ofrecer un ambiente de trabajo totalmente sano.

Dentro de las normas de conducta que deberán tener en cuenta todos nuestros colaboradores en el ejercicio de sus funciones, se encuentra el control y uso de activos, la cual indica que todos nuestros colaboradores son responsables por el control y uso adecuado de los activos de la Entidad, incluyendo la información física y electrónica. Así como, la norma de registros contables e informes, la cual establece que se debe reflejar de manera exacta, clara y verdadera cualquier transacción, ya sea en reportes financieros, operativos, registros contables, cuentas de gastos y demás. Por otra parte, la calidad en el desarrollo del trabajo que específica que todas las actividades a cargo de nuestros colaboradores deben ser atendidas con el máximo nivel de confiabilidad, oportunidad y diligencia. Adicionalmente, la norma que regula el error ajeno indica que todos los colaboradores que detecten un error o mal uso en los procedimientos del Banco, que beneficie directa o indirectamente a un colaborador o a un tercero, debe comunicarlo de inmediato a cualquier superior jerárquico. Por último, la norma relacionada a la libertad de pensamiento, religión y otros, la cual especifica que Banco Serfinanza respeta la afiliación política, credo religioso o raza del personal contratado.

En Banco Serfinanza somos conscientes de que los conflictos de interés son inherentes a la naturaleza humana y reconocemos que su existencia no es por sí misma reprochable. No obstante, entendemos que el actuar en situación de conflicto de interés, sin que éste, sea revelado y administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas y de allí que exijamos de nuestros colaboradores máxima prudencia cuando se está frente a un conflicto de interés real o aparente. Por esto, es indispensable identificar las actividades potencialmente generadoras de conflicto de interés, como lo es la captación y colocación de recursos, gestión para la recuperación de cartera, compra de bienes, entre otros. También es importante conocer las situaciones que pueden llegar a generar conflictos de interés, como por ejemplo, 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. Así mismo, las reglas que se deben tener en cuenta para evitar la ocurrencia de conflictos de interés en la labor diaria, como lo es, obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros.

Resumen

Adicionalmente, es indispensable conocer las reglas de conducta en materia de selección, contratación y promoción de colaboradores, reglas de conducta en materia de relaciones comerciales o con terceros, reglas de conducta en materia de regalos e invitaciones y el procedimiento en caso de verse involucrado en un conflicto de interés.

Para un manejo adecuado de nuestra Entidad es necesario tener muy en cuenta la política de prevención del fraude y corrupción cuyo objetivo es integrar los elementos o componentes del sistema de control interno, para prevenir y gestionar eventos de fraude y/o corrupción en el Banco. Así mismo, conocer y aplicar los principios relacionados con SARLAFT, ya que es deber de los colaboradores 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. De igual manera, es indispensable el cuidado de la información, ya que nuestro crecimiento sostenible está asociado al uso responsable, custodia y disponibilidad de la información privilegiada que el Banco posee sobre sus actividades, sus clientes, sus accionistas y otros terceros. Por otra parte, es importante tener en cuenta la política de uso de medios sociales, la cual indica que la publicación de información en medios sociales debe realizarse teniendo en cuenta el cumplimiento de las normas descritas en el presente Código.

En Banco Serfinanza nos enorgullecemos de la cultura ética de nuestros colaboradores y somos conscientes de que ésta hay que cultivarla y fomentarla. Por ello, hemos establecido diversos mecanismos que nos apoyan en esta tarea. Entre los mecanismos se encuentran el Comité de Ética, el cual está integrado por el Representante Legal, Vicepresidente Financiero, Secretaria General, Gerente de Riesgo, Gerente de Gestión Humana y el Oficial de Cumplimiento; otro de los mecanismos es la asesoría en relación con la interpretación del Código de Ética y Conducta, ya que nuestros colaboradores pueden enfrentar en el día a día situaciones que les presenten dudas sobre la forma en que deben actuar para dar cumplimiento a este Código de Ética y Conducta o requerir apoyo en la interpretación de sus disposiciones. En tales casos, deben buscar la asesoría de su superior jerárquico y/o del área de Cumplimiento, antes de actuar. Por otra parte, el correo corporativo sereticos@bancoserfinanza.-com, el cual está diseñado para envío de información relacionada a la ética y a través de este, todos los colaboradores podrán realizar consultas sobre el código y reportar posibles conflictos de interés. Así mismo, la línea ética que es el canal establecido para denunciar violaciones a las disposiciones del Código o las políticas que los complementan. Como último mecanismo están los efectos de incumplimiento y sanciones, ya que el incumplimiento de lo establecido en el presente Código de Ética y Conducta dará lugar a las sanciones administrativas y penales que establece la ley.

Introducción

Nuestra trayectoria como Banco Serfinanza se ha caracterizado por los negocios responsables con los cuales impulsamos la realización de los sueños y el desarrollo de nuestros clientes. Somos una entidad financiera, cuyo desempeño se rige por el cumplimiento de las normas y de los postulados tanto éticos como morales dentro del sistema financiero Colombiano.

En nuestras decisiones siempre han primado el apego a la ley, el sentido ético y la integridad sobre los resultados comerciales inmediatos, pilares sobre los que hemos logrado un crecimiento sostenido. Hoy tenemos una buena posición en el mercado que nos permite seguir trabajando en el desafío de continuar creciendo de forma sostenible y construyendo una sociedad mejor.

El Código de Ética y Conducta es una herramienta que nos apoya en ese desafío; recoge nuestros valores, lo que éstos significan y la forma en qué los colaboradores debemos aplicarlos cuando nos relacionamos entre nosotros y con los diferentes grupos de interés.

Este código establece el marco ético y moral en el cual se desarrollan las operaciones del Banco y las actuaciones de sus colaboradores, 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.

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

Cabe resaltar que las disposiciones del Código de Ética y Conducta no pueden regular todo nuestro actuar, ni anticipar todos los desafíos de conducta que enfrentamos los Colaboradores, es por ello que el código no sustituye el buen criterio, el sentido común y la prudencia que debemos tener en todo momento y circunstancia, para que nuestro pensar y actuar estén en sintonía con el deber ser.

2. Nuestros valores y principios

2.1 Nuestros valores

En Banco Serfinanza estamos comprometidos con la promoción, el respeto y el reconocimiento de los derechos humanos, que son prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas, que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos. Para dar cumplimiento a esta premisa, nuestro modelo de actuación se basa en los valores corporativos y nuestros colaboradores propenderán en todo momento por regir sus actos acordes con los siguientes:

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.

2.2 Nuestros principios

Todos los colaboradores de Banco 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 colaboradores:

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 lealtad, la obligación que tienen los colaboradores 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.

Nuestros valores y principios

e. Honestidad: Rectitud de conducta, lealtad a la Entidad 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 colaboradores y directivos de la Entidad 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 Banco 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 colaboradores de Banco 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 externo, cumpliendo los estándares de calidad establecidos por la compañía y propendiendo su buen nombre.

3.Deberes y actuaciones de nuestros colaboradores y administradores

3.1. Deberes de nuestros colaboradores

Nuestros colaboradores deben ser íntegros y en sus acciones del día a día deberán tener en cuenta los siguientes deberes:

a. Ejecutar las actividades asignadas, con el fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la Entidad.

b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.

c. Procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la administración, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

d. Cada de uno de los colaboradores del Banco, independientemente de su nivel jerárquico debe evaluar y controlar su trabajo para detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

e. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.

f. No darán a conocer a terceros, inclusive colaboradores, la clave secreta de acceso a los sistemas de información del Banco.

g. No intervendrán en actos simulados, operaciones fraudulentas o ilícitas o que tiendan a ocultar, distorsionar o manipular la información del Banco o sus clientes, en perjuicio de la Entidad, su clientela, terceros o el Estado.

h. Procurarán cumplir oportunamente con todas sus obligaciones económicas debiendo contraer solamente las obligaciones que puedan atender responsablemente, en especial aquellas derivadas de las líneas de crédito otorgadas por cualquiera de las entidades de los sectores financiero, real y telecomunicaciones.

i. No deben promover el otorgamiento de préstamos o mecanismos similares que involucren a otros colaboradores o a sus familiares ni deben participar en la creación o promoción de pirámides, cadenas u otras maneras que involucren la captación masiva y habitual de dinero. El Banco no admite entre sus colaboradores ningún tipo de práctica sistemática a través de la cual se coloquen y capten recursos. Los Colaboradores que realicen este tipo de prácticas sistemáticas deberán asumir las responsabilidades de orden laboral, civil y penal a las que haya lugar.

j. Estar comprometidos con el cuidado del medio ambiente e incorporar en su vida cotidiana acciones concretas tendientes a la adecuada preservación del mismo

3.2. Actuaciones de nuestros 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 Entidad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

Deberes y actuaciones de nuestros colaboradores y administradores

La Superintendencia Financiera de Colombia ha establecido 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 tener en cuenta lo siguiente:

a. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.

b. Guardar y proteger la reserva comercial de la Entidad.

c. Abstenerse de participar por intereses personales o de terceros en actividades que impliquen competencia con la Entidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o Asamblea General de Accionistas.

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

e. No podrá haber en la Junta Directiva una mayoría formada por personas ligadas entre sí por matrimonio o parentesco.

f. 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.).

g. 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; se debe actuar por el beneficio del Banco, excluyendo cualquier beneficio personal.

h. 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.

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

j. Abstenerse de concentrar ilegalmente el otorgamiento de créditos, de manera 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.

k. Abstenerse de otorgar, en contravención a normas legales, crédito a accionistas, de manera que se ponga en riesgo la solvencia o liquidez de la Entidad.

l. Abstenerse de realizar inversiones salvo en las cuantías y casos autorizados por la ley y las políticas internas de Banco Serfinanza.

m. 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.

3.3. Actuaciones de nuestros colaboradores ante nuestros grupos de interés

En el día a día, nuestros colaboradores se relacionan individual o colectivamente con la comunidad en general y con diferentes grupos de interés. En relación con las comunidades a las que pertenecemos y en las que operamos, nuestros colaboradores deben tener presente que en Banco Serfinanza buscamos hacer de la actividad financiera un elemento de progreso, que aporta a la construcción de una sociedad más equitativa y contribuye al desarrollo económico y social de la sociedad.

Frente a los diversos grupos de interés, nuestros colaboradores deben actuar de manera competente, integrando sus fortalezas individuales, técnicas y de relacionamiento, para lograr resultados sobresalientes, teniendo particularmente en cuenta lo que a continuación se establece para cada grupo de interés.

3.3.1. Consumidor financiero

Todos nuestros colaboradores deben tener en cuenta que el propósito de Banco Serfinanza es generar preferencia y satisfacción en nuestros clientes y ser su apoyo para hacer realidad sus sueños. Aplicando el principio de la responsabilidad, los colaboradores deben en todo momento:

a. Promover un ambiente de atención eficiente y efectivo, que inspire confianza.

b. Atender las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de los consumidores financieros (potenciales clientes, clientes y usuarios), conforme a la ley y regulaciones vigentes y a las promesas de servicio acordadas.

c. Dar a conocer los diferentes canales y mecanismos establecidos por la Entidad para atender sus reclamaciones, así como, la figura del Defensor del Consumidor Financiero o estructura de atención del cliente según corresponda.

Suministraremos información cierta, suficiente y clara que permita a los consumidores financieros conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones, así como los costos de los diferentes productos, canales y servicios. Para ser cercanos a nuestros clientes, nos esforzaremos en conocerlos, de tal forma que podamos cumplir con sus necesidades y satisfacerlos.

3.3.2. Proveedores

Nuestros colaboradores obrarán con transparencia y responsabilidad en los procesos de selección y contratación de proveedores, buscando contar con terceros comprometidos con el más alto desempeño y que estén alineados con nuestros valores, estándares éticos y compromiso con la sostenibilidad.

Seremos objetivos y fundamentaremos nuestras decisiones en criterios técnicos, profesionales, transparentes y éticos, velando por detectar y gestionar los conflictos de interés. Los procesos que adelantemos con ocasión de estas contrataciones deberán garantizar la mejor relación costo beneficio para el Banco al momento del contrato y durante la relación comercial, teniendo en consideración el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros.

3.3.3. Accionistas

Nuestros colaboradores deben retarse permanentemente para que la organización alcance un desempeño superior y genere valor para sus accionistas. De igual forma, en sus relaciones con los accionistas, deberán dar un trato equitativo a todos los socios, respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos y dar estricto cumplimiento a las disposiciones del Código de Buen Gobierno y cumplirán los deberes y responsabilidades a los que están comprometidos.

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.

No deberán 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.

3.3.4. Autoridades y entes de supervisión, vigilancia y control

Las relaciones que nuestros colaboradores tengan con los entes de supervisión, vigilancia y control, así como con otras autoridades y entes públicos, se darán dentro del marco de la ley, con respeto y cordialidad, y velando por cumplir con todos los compromisos que surjan frente a estos.

3.3.5. Competidores

La sana, libre y leal competencia será un elemento básico en todas nuestras operaciones y relaciones con otras entidades financieras y no financieras. Por tal razón, nuestros colaboradores se abstendrán, entre otros, de:

a. Hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre ellos.

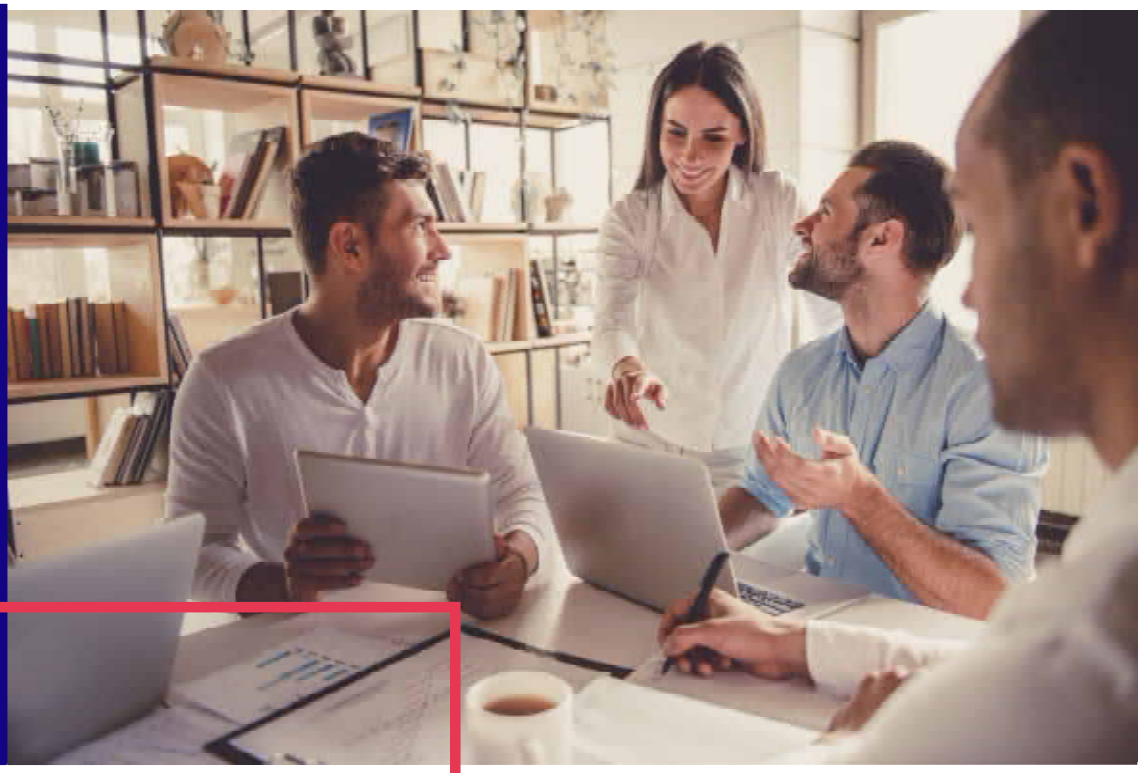
b. Realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes.

c. Incurrir en prácticas anticompetitivas que incluyen acuerdos tendientes a limitar o restringir la libre competencia, el abuso de la posición dominante y los actos restrictivos de la competencia.

3.3.6. Colaboradores

Las relaciones entre colaboradores deberán adherirse a los valores del Banco y fundamentarse en la integridad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno y el presente Código de Ética y Conducta. Nuestros colaboradores son responsables de buscar que predominen las formas de trabajo colaborativas, en las que se sumen las habilidades de las diferentes personas, se rompan las barreras geográficas, se promueva el aprendizaje para el cambio de rutinas, se valore la diversidad y equidad de género y las diferentes formas de aproximación a los temas.

Los colaboradores que tienen una posición de liderazgo son responsables de promover, desde el ejemplo, la cultura basada en los valores de responsabilidad, respeto y cercanía, empoderar a los colaboradores para lograr los mejores resultados a partir de un obrar íntegro, y acompañarlos en la construcción y fomento de la ética. Deben estar alerta a detectar situaciones en donde sus colaboradores enfrenten dilemas éticos para ayudar a resolverlos, involucrando al área de Cumplimiento cuando sea necesario para obtener asesoría para su gestión correcta y oportuna. Asimismo, tienen la responsabilidad de conocer a sus colaboradores, de manera que puedan gestionar riesgos conductuales.



4. Nuestra posición frente a los colaboradores

• Los colaboradores de Banco Serfinanza son quienes desarrollan nuestro modelo de negocios y estrategias y quienes han logrado mantener nuestra reputación, mediante sus actos y conducta frente a nuestros clientes y demás comunidad. Mediante este Código de Ética y Conducta y a través de un actuar basado en el marco legal aplicable, nuestros colaboradores pueden hacer que la Entidad siga protegiendo y consolidando su reputación.

• En Banco Serfinanza hacemos gran énfasis en la selección de nuestros colaboradores, con el objetivo de garantizar que quienes integran nuestro entorno interno en la Entidad reflejen nuestra identidad y cultura. El proceso de selección y contratación en el Banco está enfocado en identificar y vincular colaboradores que no sólo sean competentes y demuestren ser talentosos, sino que también sean un ejemplo lo que somos y de nuestras creencias.

• Nuestro proceso de selección es justo y transparente y está basado en la objetividad y en el mérito de los aspirantes, sin ser un factor limitante su estado civil, género u orientación sexual, raza, etnia, religión, cultura, afinidad política, o cualquier discapacidad física. En Banco Serfinanza rechazamos cualquier acto de discriminación y nos esmeramos por integrar diferentes perspectivas en todo lo que creamos y desarrollamos, a través de la búsqueda de un grupo de colaboradores donde haya diversidad.

Nuestra posición frente a los colaboradores

• En Banco Serfinanza estamos comprometidos con ofrecer un ambiente de trabajo totalmente sano y apropiado basado en nuestros valores y principios, donde todos los colaboradores tengan las mismas oportunidades de desarrollo profesional.

• Nuestra Entidad no apoya ninguna forma de empleo ilegal o abusivo, el irrespeto y maltrato, así como tampoco, el acoso laboral o sexual, la amenaza o el abuso físico o psicológico. En las relaciones de todos nuestros colaboradores debe prevalecer el respeto por la dignidad de los demás y que esto a su vez facilite un ambiente laboral tranquilo y positivo. Cualquier queja que se reciba por parte de nuestros colaboradores sobre algún trato en el que se evidencie irrespeto o maltrato en el trabajo será atendida inmediatamente y si en su revisión se confirma que es fundada, se aplicarán los correctivos pertinentes.

• La salud y seguridad en la labor diaria son primordiales para la consecución de nuestras metas, por lo cual cuidamos que siempre exista un ambiente de trabajo sano, productivo y eficiente.

• Las actividades que desarrollan nuestras áreas de control y de auditoria complementan a las personas directamente responsables de llevar a cabo los procesos y subprocesos, por lo cual nuestra cultura de administración integral del riesgo fomenta la autogestión y el autocontrol. Es responsabilidad de todos nuestros colaboradores conocer y cumplir con las políticas internas del Banco y todos los controles que estén asociados a sus funciones. Es por esto que, con la finalidad de apoyarlos en esta responsabilidad, la Entidad ofrece cursos de formación, los cuales son de carácter obligatorio y se deben completar anualmente o cuando se designen.

• Es importante resaltar que las responsabilidades de nuestros colaboradores frente al Banco deben tener prioridad sobre otras relaciones laborales o de negocio, así como sobre otras actividades externas con o sin ánimo de lucro. Por tal motivo, todos nuestros colaboradores que deseen desarrollar actividades externas, las cuales puedan afectar de una u otra manera el cumplimiento de sus responsabilidades, deberán solicitar la aprobación de su superior jerárquico. La participación de nuestros colaboradores en juntas directivas o comités de terceros, se incluyen también entidades sin ánimo de lucro, deberá tener la autorización del superior jerárquico Sin embargo, en los casos en que la participación se dé en cumplimiento de instrucciones de la Entidad, ésta será a título totalmente personal y los colaboradores, en el uso de su buen juicio, se privarán de participar en debates o discusiones que involucren a Banco Serfinanza o que puedan llevar a un conflicto de interés. En caso de dudas o consultas, estas podrán elevarse al área Jurídica y de Cumplimiento, las cuales brindarán la respectiva orientación.

Nuestra posición frente a los colaboradores

- Nuestra Entidad respeta y promueve el ejercicio de los derechos individuales, incluido el ejercicio de los derechos políticos, de todos nuestros colaboradores. Es por esto, que quienes decidan desarrollar alguna actividad política (incluida la postulación a cargos de elección popular o el ejercicio de cargos públicos o diplomáticos) deberán comunicarlo a su superior jerárquico y a la Gerencia de Gestión Humana y siempre hacerlo a título exclusivamente personal, procurando en que no se vea afectada su objetividad profesional y porque el tiempo que se dedique a estas actividades no se interponga en el desarrollo de sus funciones o su horario de trabajo. Cabe resaltar que no está permitido la realización de actividades de proselitismo dentro de las instalaciones de la Entidad y los colaboradores que presenten este caso no deberán utilizar su vinculación con el Banco para promover los fines de la actividad política.

- Para nuestro Banco es muy importante respetar la vida privada de nuestros colaboradores, así como sus espacios diferentes a los laborales, pero siempre esperando que todos mantengan un compromiso y un comportamiento coherente con nuestros valores y principios corporativos, así como con las leyes aplicables. Por esta razón, si se presenta un caso en el que los comportamientos de nuestros colaboradores en la sociedad atenten contra dichos valores, principios y contra nuestra reputación, actuaremos con sujeción a las leyes laborales que resulten aplicables en la Entidad.

5. Nuestras normas de conducta

En Banco Serfinanza hemos establecido las siguientes normas de conducta que deberán tener en cuenta todos nuestros colaboradores en el ejercicio de sus funciones:

5.1 Control y uso de activos

Todos nuestros colaboradores son responsables por el control y uso adecuado de los activos de la Entidad, 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 colaborador 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 Calidad en el desarrollo del trabajo

Todas las actividades a cargo de nuestros colaboradores deben ser atendidas con el máximo nivel de confiabilidad, oportunidad y diligencia, por lo tanto:

• Los colaboradores deben aprovechar las capacitaciones brindadas por el Banco y conocer los reglamentos que rigen su profesión u oficio.

• Cada colaborador es responsable de leer, estudiar y dar estricto cumplimiento a las circulares y directrices emitidas por el Banco 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 colaborador no pueden comprometer al Banco, respecto de sus intereses, ni afectar la imagen de la Entidad.

5.4 Error ajeno

Todos los colaboradores que detecten un error o mal uso en los procedimientos del Banco, que beneficie directa o indirectamente a un colaborador o a un tercero, debe comunicarlo de inmediato a cualquier superior jerárquico.

5.5 Libertad de pensamiento, religión y otros

Banco Serfinanza respeta la afiliación política, credo religioso o raza del personal contratado, sin embargo, nuestros colaboradores deben abstenerse de ejecutar actividades políticas dentro de la Entidad, adicionalmente no deben favorecer o discriminar a clientes, compañeros o terceros por su directriz política, credo religioso o raza.

6. Manejo de conflictos de interés

En Banco Serfinanza somos conscientes de que los conflictos de interés son inherentes a la naturaleza humana y reconocemos que su existencia no es por sí misma reprochable. No obstante, entendemos que el actuar en situación de conflicto de interés, sin que éste, sea revelado y administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas y de allí que exijamos de nuestros colaboradores máxima prudencia cuando se está frente a un conflicto de interés real o aparente.

Nuestros colaboradores enfrentan un conflicto de interés cuando teniendo que tomar una decisión en un acto o negocio, o pudiendo incidir en la adopción de la misma, se encuentran frente a dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí, de tal modo que cualquier alternativa de conducta por la que opten conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

Ante la existencia de esta disyuntiva o cuando tengan dudas sobre la existencia de un conflicto, nuestros colaboradores deben seguir los lineamientos establecidos en este Código.

6.1 Identificación de las actividades potencialmente generadoras de conflictos de interés

A continuación, se describen aquellas actividades o funciones en Banco Serfinanza, cuyo desempeño o realización pudieran suponer algún supuesto de conflicto de interés, real o potencial.

- 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 colaborador del Banco, con el fin de inducir a aquellos colaboradores encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la Entidad, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la Entidad.

- Existencia de algún tipo de presión o persuasión externa por parte de algún cliente de la Entidad, con el fin de inducir a aquellos colaboradores encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la Entidad, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la Entidad.

• 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.

6.1.1 Identificación de conflictos de interés con clientes

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 Banco Serfinanza y sus clientes, o entre dos o más clientes de la Entidad:

a. La Entidad 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 Entidad de comisiones u honorarios satisfechos directamente por el cliente por la prestación de servicios, o por la contratación de productos.

b. La Entidad o una persona competente tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación por cuenta de este, diferente al interés propio del cliente.

c. La Entidad 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 Entidad 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 Entidad tendrá a disposición de sus clientes, información relativa a los incentivos que cobra o paga.

6.2 Situaciones generadoras de conflicto de interés

Es imposible describir todas las situaciones que pueden conllevar a la existencia de un conflicto de interés para nuestros colaboradores, pero a continuación se enumeran algunas 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 los colaboradores.

b. Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros colaboradores, 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 del Banco.

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.

Manejo de conflictos de interés

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. El Banco podrá comunicarle a sus clientes interesados los hechos que generan el posible conflicto de interés, absteniéndose si a ello hay lugar de efectuar la acción para así mantener la transparencia de las operaciones del Banco.

2. Abstenerse de realizar operaciones que involucren suministrar a un tercero información privilegiada a la que no tenga derecho a recibir o de aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada.

3. 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 de Colombia para calificar la presencia de conflicto de interés.

5. Mantener 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 colaboradores, para lo cual el Banco 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.

6.3. Incompatibilidades de directivos

Los miembros de la Junta Directiva de Banco Serfinanza y sus representantes legales no podrán pertenecer a Juntas Directivas de otros establecimientos de crédito, ni a las Bolsas de Valores, solo en los casos en que sean accionistas de los establecimientos de crédito.

Ninguna persona podrá ser designada ni ejercer en forma simultánea un cargo directivo en más de cinco juntas, así se trate de sociedades matrices y subordinadas.

6.4 Incompatibilidades del revisor fiscal

No podrán ser Revisores Fiscales de Banco Serfinanza:

a. Quienes sean asociados del Banco o sus subordinadas, y en estas 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 socios de los administradores y funcionarios directivos, del auditor interno, del contador o del cajero del Banco.

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

6.5 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 colaboradores 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.

Manejo de conflictos de interés

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 servir como prestamista a intereses de usura de otros colaboradores o de terceros dentro de las instalaciones del Banco.

14. Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.

15. Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.

16. Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que la Entidad otorga de manera exclusiva a favor de sus colaboradores.

17. Someter la realización de la operación a la aprobación de instancias superiores, cuando existan situaciones que pudieran generar un conflicto de interés.

18. El colaborador 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.

19. De otra parte, es de tener en consideración que cuando el Banco otorga autoridad a colaboradores 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.

20. El colaborador 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.

21. El superior jerárquico que reciba la información sobre infracciones, procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente al área de Cumplimiento, 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.

6.6 Reglas de conducta en materia de selección, contratación y promoción de colaboradores

• Los procesos de selección, contratación y promoción del Banco estarán basados en la cualificación profesional y capacidad de los candidatos para la posición disponible, aplicándose las normas y leyes que permitan la diversidad y la inclusión, no permitiendo la influencia de otros factores que puedan afectar la imparcialidad de la decisión.

• Banco Serfinanza, no debe contratar como empleado a alguien sólo porque es un familiar de un colaborador de la Entidad. No obstante, la contratación de familiares y amigos está permitida cuando estos sean los candidatos más calificados y se apliquen los procedimientos de contratación adecuados.

• Banco Serfinanza se abstiene de contratar familiares directos de los colaboradores. Los casos de colaboradores que se conviertan en cónyuges deben ser evaluados.

• Los colaboradores podrán recomendar a familiares por escrito al departamento de Gestión Humana, pero no deben influir o involucrarse a mayor profundidad. Adicionalmente, no se permite ninguna clase de favoritismo y los colaboradores deben evaluarse de acuerdo a su competencia y mérito. La condición de familiar no suple la ausencia de requisitos.

• Los familiares directos de un colaborador del Banco no podrán ser candidatos a posiciones dependientes jerárquica o funcionalmente de su familiar, siendo posible su participación para otras posiciones con las mismas condiciones que el resto de los candidatos.

Manejo de conflictos de interés

• Se debe evitar que los colaboradores de las áreas de supervisión o control (Auditoria Interna, Cumplimiento, Gestión Humana, Jurídico, Riesgo) sean familiares directos de colaboradores pertenecientes a las áreas supervisadas.

• Se debe evitar que los colaboradores que sean familiares directos trabajen en la misma área y tengan supervisión o control de manera directa o indirecta entre ellos.

• Evaluar los ascensos o transferencias de colaboradores teniendo en cuenta que podrían generar conflictos de interés por relaciones entre familiares directos.

• Todos los colaboradores deben reportar cualquier relación familiar directa que exista o llegue a darse con los demás colaboradores o candidatos en proceso de vinculación al Banco, incluyendo contratistas y proveedores. El colaborador deberá reportarlo de forma inmediata y por escrito a su supervisor inmediato y simultáneamente a Gestión Humana y Cumplimiento mediante el Formato de Declaración de Ética al interior del Banco. La situación se manejará en forma justa, expedita y abierta de acuerdo a las normas que tenga dispuesto el Banco

Se considera que la familia directa incluye:

• Sociedad conyugal, de hecho, o de derecho igual o superior a un año.

• Sea familiar, considerando las siguientes categorías:

Consanguinidad:

Primer Grado: Padres e hijos.

Segundo grado: hermanos, abuelos, nietos

Afinidad:

- Primer Grado: suegros, cónyuges de mis hijos (nuera/yerno), cónyuge de mi padre (si no es mi madre), Cónyuge de mi madre (si no es mi padre)

- Segundo grado: Cónyuges de mis hermanos, Abuelos de mi cónyuge, Cónyuges de mis nietos, hermanastros (entendiendo como hermanastro/al hijo/a del cónyuge de mi padre/-madre con el que no comparto ningún lazo de sangre)

En caso de dudas por posibles conflictos de interés por relaciones familiares entre colaboradores, estos podrán consultar al área de Cumplimiento y los casos que se requieran podrán ser manejados por el Comité de Ética.

6.7 Reglas de conducta en materia de relaciones comerciales o con terceros

- Nuestros colaboradores no deben utilizar su posición para obtener oportunidades o beneficios indebidos, lo que incluye, pero no está limitado a regalos, préstamos, oportunidades de inversión, empleos externos, oportunidades de contratos o transacciones personales.

- Los colaboradores del Banco no deben actuar como proveedores ni tener participaciones con ningún proveedor.

- Nuestros colaboradores no deben participar ni influir, ya sea directa o indirectamente, en ninguna cotización, negociación o proceso de toma de decisiones relacionado con clientes y proveedores que sean sus familiares. Adicionalmente, nuestros colaboradores deberán notificar a las áreas de Gestión Humana y Cumplimiento mediante el Formato de Declaración de Ética, si se encuentran relacionados en las siguientes situaciones:

a. El colaborador está realizando la vinculación de un cliente que es propiedad de un familiar directo.

b. El colaborador está realizando la vinculación de un proveedor que es propiedad de un familiar directo.

6.8 Reglas de conducta en materia de regalos e invitaciones

En lo relativo a la aceptación y entrega de regalos, los colaboradores del Banco actuarán en concordancia con el estilo ecuánime del Banco y emplearán su buen criterio, responsabilidad, prudencia y sentido ético para determinar si la entrega o aceptación del regalo o la invitación procede.

Manejo de conflictos de interés

Banco Serfinanza es consiente que en las relaciones comerciales es una práctica común la entrega y recepción de regalos e invitaciones. No obstante, cuando los regalos o las invitaciones son frecuentes y/o de valores no razonables, o se realizan con el objetivo de influir de alguna manera en la toma de decisiones, esta situación puede llegar a generar un conflicto de interés aparente o real, volverse inapropiada o incluso podría ser ilegal.

Por regla general, el Banco para conseguir nuevos clientes o contratar proveedores, basa su competitividad en la calidad de los servicios que proporciono no siendo necesario hacer o aceptar regalos ni obsequios, incluido el dinero en efectivo. Sin embargo, la política del Banco sobre este respecto acepta la posibilidad de obsequiar o recibir regalos, considerando las siguientes reglas:

- Se recibirán solamente regalos que se enmarquen en las prácticas usuales de los negocios, sean de carácter institucional, que no superen un valor razonable y que por sus características no sean de aquellos que puedan comprometer la independencia en la toma de decisiones por parte de nuestros colaboradores.

- No se recibirá dinero, así se trate de cuantías pequeñas, así como bienes equivalentes a dinero, tales como tarjetas de regalo o bonos.

- No se realizará la oferta de regalos o dádivas a terceros con el fin de obtener ventajas o beneficios. Los únicos regalos que se pueden otorgar a nuestros clientes son los que proyecten la imagen del Banco.

- Abstenerse de promover o adelantar actuaciones que obliguen a nuestros colaboradores a participar en la realización de atenciones o regalos para sus superiores o compañeros de trabajo. En todo caso, queda totalmente prohibido dar o recibir regalos que no tengan un valor razonable, es decir, aquellos que impliquen una erogación significativa para el colaborador.

- Ningún colaborador puede utilizar su trabajo en el Banco para solicitar dinero en efectivo, regalos o servicios gratuitos de ningún cliente, proveedor o aliado de la Entidad, ni de ninguna otra persona o empresa, para su beneficio personal o de un tercero.

Manejo de conflictos de interés

• Ningún colaborador, contratista o consultor podrá pagar con sus propios recursos y en representación del Banco, a terceros que estén en medio de una negociación comercial con el Banco, esto aplica también a pagos hechos a funcionarios del Gobierno.

• Se prohíbe recibir cortesías de proveedores, contratistas o consultores, en los lugares de residencia de nuestros colaboradores o por fuera de las instalaciones del Banco, siempre y cuando estas superen un valor razonable.

• En caso de recibir una cortesía que supere un valor razonable, se deberá mantener en las instalaciones de la empresa, debe siempre exhibirse y podrá sortearse entre los colaboradores para eventos de bienestar.

• Familiares directos de nuestros colaboradores no podrán recibir cortesías comerciales de clientes o proveedores del Banco.

• No se podrán recibir descuentos en compras personales por las negociaciones comerciales con proveedores o clientes del Banco.

• Cuando un regalo supere el equivalente a 200 dólares de los Estados Unidos (US $200) y el colaborador considere que puede recibirlo, deberá consultarlo con su superior jerárquico y el área de Cumplimiento.

• Se podrán extender invitaciones a eventos organizados o patrocinados por el Banco.

Entre los regalos aceptables se encuentran los siguientes: Pequeños obsequios habituales entre profesionales, fundamentalmente de valor simbólico y carácter promocional (bolígrafos, agendas, etc.), invitaciones a reuniones profesionales, congresos o conferencias, cuyo costo sea moderado (por ejemplo, cursos y comidas de negocios).

En caso de dudas sobre la aceptación o rechazo de regalos o invitaciones, los colaboradores podrán consultar al área de Cumplimiento y los casos que se requieran podrán ser manejados por el Comité de Ética.

6.9 Procedimiento en caso de conflicto de interés

Nuestros colaboradores deben seguir el siguiente procedimiento ante situaciones que pudieren configurarle un conflicto de interés:

1. Analizar la situación en concordancia con las normas legales que la rigen y los manuales y procedimientos de la Entidad.

2. Si continúa la duda, reportar al superior inmediato u otro superior jerárquico.

3. Si se considera un conflicto de interés, el superior jerárquico debe determinar de manera inmediata que el colaborador diligencie el Formato de Declaración de Ética y realice el reporte al área de Cumplimiento a través del correo sereticos@bancoserfinanza.com
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.

4. El área de Cumplimiento evaluará la situación potencialmente generadora de conflicto de interés e indicará como proceder teniendo en cuenta las normas legales y procedimientos internos, e informará al Comité de Ética de las situaciones generadoras de Conflicto de Interés que le fueron reportadas.

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

7. Manejo adecuado de nuestra entidad

7.1 Política de prevención del fraude y corrupción

Objetivo general

Integrar los elementos o componentes del sistema de control interno, para prevenir y gestionar eventos de fraude y/o corrupción en Banco Serfinanza, direccionando y promoviendo los principios y valores promulgados en relación con la ética empresarial y con las políticas corporativas.

Objetivos específicos

- Promover una cultura ética al interior de Banco Serfinanza encaminada a mitigar los riesgos por fraude o corrupción, y en el relacionamiento con terceros.

- Establecer los lineamientos de los mecanismos para prevenir, detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de fraude y corrupción.

Manejo adecuado de nuestra entidad

• Proporcionar el marco para mitigar los riesgos de fraude o corrupción a través de un efectivo y oportuno proceso de identificación, valoración e implementación de controles antifraude y anticorrupción.

Alcance

Esta política es aplicable a todos los colaboradores de Banco Serfinanza y determinadas circunstancias aplica a terceros o proveedores con quienes la Entidad tenga vínculos comerciales o contractuales.

Nivel de cumplimiento

Todas las personas cubiertas por el alcance y aplicabilidad deberán dar cumplimiento del 100% de esta política.

Política

La Junta Directiva de Banco 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.

Banco 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.

Banco Serfinanza 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.

Manejo adecuado de nuestra entidad

• 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.

Responsabilidades

Todos los empleados de Banco 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.

Comité de ética: Es un órgano consultivo de apoyo a la Alta Gerencia encargado de evaluar situaciones que afecten la constitución, la ley, así como los principios y valores corporativos. Esta instancia será responsable de realizar seguimiento al cumplimiento del código de ética de la Entidad.

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 BANCO SERFINANZA, la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.

7.2 principios relacionados con SARLAFT

Cumplimiento del manual SARLAFT y código de ética y conducta

Es un deber de los colaboradores 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 Ética y Conducta de la Entidad.

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.

Cualquier violación a estos procedimientos se considera una falta grave que será sancionada de conformidad con los procedimientos internos y la ley, sin prejuicio de las sanciones de orden penal o civil que correspondan.

Manejo adecuado de nuestra entidad

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 por la actualización, autorización y publicación del Código de Ética y Conducta.

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

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

Políticas para administradores

Miembros de junta directiva

En Banco Serfinanza, la Junta Directiva es el órgano que emite las políticas relacionadas al SARLAFT, por lo tanto, es deber de todos los miembros de la Junta aplicar los principios señalados en este Código, en todas las actividades que les corresponda desarrollar.

Accionistas

Los accionistas deberán actuar teniendo en cuenta siempre lo que indica la ley, siendo deber de la Entidad aplicar sobre ellos las políticas relacionadas con el conocimiento de inversionistas, así como se encuentra descrito en el Manual SARLAFT, con la finalidad de evitar y controlar el riesgo de contagio.

Representantes legales

Los representantes legales, en su función como administradores de la Entidad, desarrollarán el objeto social del Banco teniendo en cuenta la ley, los estatutos y políticas señaladas en este Código, el cual fue acogido por la Junta Directiva de la Entidad, acatando las funciones establecidas a través de las normas que tratan el SARLAFT.

Manejo adecuado de nuestra entidad

Políticas para agencias y puntos de información del banco

Las políticas establecidas en el presente Código concernientes al SARLAFT, deben ser adoptadas por todas las agencias y puntos de información a nivel nacional, siendo su deber emplear los procedimientos definidos por la Entidad.

Principio de adecuación de nuevos productos

Todo nuevo producto o servicio deberá ajustarse a la normatividad relacionada al SARLAFT, con el objetivo de identificar a que segmento corresponde, el riesgo inherente al que se está expuesto con cada nuevo producto/servicio, y así poder diseñar e implementar los controles para identificar el riesgo residual.

Políticas para vinculación de clientes

Todos los colaboradores del Banco deben cumplir las siguientes políticas para vinculación de clientes, en especial el personal del área Comercial:

• Es primordial para el Banco conocer de manera completa y oportuna toda la información necesaria de los clientes, tanto para el proceso de vinculación como para las actualizaciones que se deben realizar de manera periódica, así como para atender requerimientos de los entes de control y gestionar las señales de alerta.

• No podrán ser vinculadas o realizar operaciones y/o transacciones las personas naturales o jurídicas que han sido señaladas por los órganos del Estado Colombiano, entidades o gobiernos extranjeros, como relacionadas con los delitos de lavado de activos y financiación del terrorismo y sus delitos fuentes, así como con todas aquellas personas de las cuales se tenga alguna duda sobre la licitud de sus actividades tanto comerciales como personales, las que realizan actividades prohibidas por la ley o que afectan la moral y buenas costumbres, y en general que atentan contra la credibilidad y los intereses del Banco.

• No se podrán autorizar operaciones o servicios a favor de usuarios cuando con éstos se puedan infringir las normas o regulaciones sobre prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Manejo adecuado de nuestra entidad

• Es obligación de todos los colaboradores cumplir con su deber de reserva respecto de todas las actuaciones relacionadas con la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo. Esto primará sobre el derecho del cliente a ser informado sobre las situaciones especiales que puedan afectar su cuenta. Por lo tanto, nuestros colaboradores deben prescindir en cualquier situación de informar al cliente, sobre análisis, investigaciones o reportes de operaciones inusuales que realice la Entidad u organismos de Control y Supervisión externos.

• Es deber de todos los colaboradores del Banco, comunicar de manera inmediata al superior jerárquico o a las áreas competentes dentro de la Entidad, cualquier actividad dudosa, inusual o delictiva de que se tenga conocimiento.

• No se debe informar a los clientes sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes, o los estamentos de control de Banco Serfinanza S.A.

• El SARLAFT del Banco, igualmente cuenta con lineamientos más exigentes relacionados con la vinculación de clientes y de monitoreo de operaciones de personas nacionales o extranjeras que por su perfil o por las funciones que desempeñan pueden exponer en mayor grado a la Entidad al riesgo de LA/FT, como es el caso de los PEPS (personas públicamente expuestas).

• Para todos los colaboradores del Banco es de carácter obligatorio anteponer el cumplimiento de todas las normas relacionadas a la administración del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, al logro de las metas comerciales.

El Manual SARLAFT, contiene todas las políticas, mecanismos y procedimientos definidos por el Banco para la vinculación de clientes y para el monitoreo de las transacciones realizadas por los mismos.

Lineamientos generales frente al SARLAFT, los factores de riesgo y los riesgos asociados al LA/FT

El sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT, contiene valores, principios, políticas, procedimientos y reglas mínimas de comportamiento que deben estar presentes en todas las transacciones financieras del Banco, quien, como Entidad vigilada, debe establecer criterios y parámetros mínimos que le permitan administrar eventos de riesgo relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo - LA/FT.

Manejo adecuado de nuestra entidad

Es importante resaltar que el SARLAFT está compuesto por dos premisas a saber:

1. La prevención del riesgo: su objetivo es prevenir que se introduzcan al sistema financiero recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y/o de la financiación del terrorismo.

2. El control: consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT.

Es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores del Banco, la aplicación de las políticas y procedimientos del SARLAFT, quienes obtienen capacitación a través de los canales descritos en el Manual SARLAFT. Igualmente, nuestros colaboradores velarán que el desarrollo de sus funciones se realice bajo el cumplimiento de la ley relacionada.

En el Manual SARLAFT, se encuentran descritos todos los lineamientos generales adoptados por la Entidad, cada una de las etapas y elementos del sistema, los factores de riesgo LA/FT y los riesgos asociados al LAFT.

Banco Serfinanza hará uso de todos los instrumentos, mecanismos y elementos a su alcance a fin de mitigar la exposición al riesgo LAFT que en desarrollo de su objeto social se desprendan de la relación con los diferentes factores de riesgo y riesgos asociados.

Para esta finalidad, se tomará siempre en consideración que los factores de riesgo son los agentes que generan el riesgo de LAFT, entre los que se incluyen: clientes/usuarios, productos, canales de distribución y jurisdicciones.

Por otro lado, los riesgos asociados son aquellos por medio de los cuales se materializa el riesgo de LAFT, entre estos se incluyen:

a. Riesgo reputacional: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una Entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

b. Riesgo legal: Es la posibilidad de pérdida en que incurre una Entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales. Surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización o ejecución de contratos o transacciones.

c. Riesgo operativo: Es la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

d. Riesgo de contagio: Es la posibilidad de pérdida que una Entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El vinculado es el relacionado o asociado e incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre el Banco.

Para el desarrollo del SARLAFT, se cuenta con una metodología que permite:

1. Identificar los riesgos por cada factor de riesgo
2. Medir la probabilidad e impacto de los riesgos identificados
3. Definir las medidas de control sobre cada uno de los riesgos inherentes
4. Monitorear los riesgos inherente y residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados.

7.3 Nuestro cuidado de la información

Nuestro crecimiento sostenible está asociado al uso responsable, custodia y disponibilidad de la información privilegiada que el Banco posee sobre sus actividades, sus clientes, sus accionistas y otros terceros. Nuestros colaboradores deben hacer un uso adecuado de ésta, fundado siempre en el respeto hacia los titulares de la información.

En Banco Serfinanza sabemos que la información es esencial para innovar, para explorar nuevas oportunidades y formas de hacer las cosas. El uso de las bases de datos y las herramientas analíticas nos ofrecen oportunidades de conocer mejor a nuestros clientes y lograr para ellos experiencias superiores, pero también traen consigo importantes retos relacionados con la privacidad y el uso responsable de los datos. Por ello, promovemos entre nuestros colaboradores la imparcialidad, la ética, la responsabilidad y la transparencia en el uso de los datos.

Manejo adecuado de nuestra entidad

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, esta información privilegiada no debe ser entregada a terceros que no tienen derecho a recibirla. Ningún colaborador, directivo ni accionista del Banco podrá realizar transacciones comerciales o en el mercado de valores utilizando información privilegiada.

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

Banco Serfinanza y sus colaboradores 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 colaboradores 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, Auditoria 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.

Manejo adecuado de nuestra entidad

Principio de confidencialidad

En desarrollo del Principio de Confidencialidad en la Conducta de nuestros colaboradores, estos no deben:

1. Revelar información del Banco a personas que no pertenezcan a él, 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 colaboradores a quienes se les asignen claves y/o códigos de acceso a los sistemas del Banco, deberán mantenerlos en reserva y bajo su responsabilidad.

5. No se debe informar al cliente acerca de las investigaciones en curso. Banco Serfinanza y sus colaboradores no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que la Entidad ha reportado a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la 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 colaboradores del Banco protegerla.

7.4 Política de uso de medios sociales

Internet es un espacio prácticamente sin límites que tiene una larga memoria, los motores de búsqueda se encargan de indexar día a día la información publicada en la web, por lo cual borrar por completo la huella de una publicación indeseada es un asunto bastante complejo.

La información publicada en redes y medios sociales corporativos circula y se propaga por internet libremente en segundos. Publicar una información errada, ofensiva, difamatoria o simplemente el hecho de emitir una palabra o comentario equivocado puede traer graves consecuencias para la reputación e imagen corporativa de cualquier organización.

Por esta razón, Banco Serfinanza ha decidido establecer una política interna para el manejo de las redes sociales de la organización con el fin de evitar malentendidos o inconvenientes que puedan traer consecuencias negativas para la Entidad.

Este documento constituye la política oficial para todos los colaboradores y contratistas de Banco Serfinanza que utilicen los medios de comunicación sociales para hablar públicamente sobre temas relacionados con la Entidad, sus productos y/o sus servicios. Estos medios sociales incluyen redes sociales, paginas wiki, blogs, foros y cualquier otra comunidad o plataforma de publicación de contenidos online.

Objetivo

El objetivo de esta política es definir las guías, estándares y mejores prácticas para la interacción en medios sociales digitales como base normativa que deben seguir los colaboradores de Banco Serfinanza que ayuden a la protección de la marca y a minimizar los riesgos potenciales asociados.

Alcance

Esta política aplicará a todo el personal, directo o indirecto, vinculado laboralmente con Banco Serfinanza, contratistas y terceros. La misma rige para las publicaciones y los comentarios realizados en medios sociales realizados por los colaboradores a nombre de Banco Serfinanza. Para los efectos de esta política se incluye el uso redes sociales, blogs, micro-blogs, foros de discusión online y comunidades web dónde se hagan comentarios o publicaciones relacionadas o a nombre de la Entidad.

Manejo adecuado de nuestra entidad

Políticas generales

La publicación de información en medios sociales debe realizarse teniendo en cuenta 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 Banco Serfinanza, violen las políticas y procedimientos administrativos y/o comprometan la privacidad y la seguridad de la institución, los colaboradores 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 colaborador con Banco Serfinanza es conocida, identificada o razonablemente presumida por la Entidad o el público en general.

Cuando nuestros colaboradores participen en redes sociales u otras plataformas de comunicación masiva (WhastApp, Messenger, Instagram, YouTube, Twitter), deben tener especial cuidado de expresar solamente posiciones personales y adherirse a las siguientes reglas:

• **Abstenerse de comunicar o divulgar información** que pueda dañar la imagen o la reputación del Banco, su marca, directivos y colaboradores o de terceras personas.

• **Abstenerse de incluir información de los negocios del Banco,** sin perjuicio de que puedan replicar la que la Entidad ha publicado oficialmente.

• **Abstenerse de incurrir en insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje inapropiado u ofensivo.** Banco Serfinanza rechaza la discriminación de cualquier naturaleza.

• **Abstenerse de hacer uso de la condición de colaborador del Banco para impulsar alguna posición o iniciativa**, sin perjuicio de que en nuestros perfiles mencionemos dónde trabajamos y el cargo que ocupamos.

• **El lenguaje utilizado debe enaltecer los valores** de respeto, responsabilidad y transparencia.

Manejo adecuado de nuestra entidad

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

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 Banco Serfinanza los objetivos deben apuntar a:

- Promover la misión de la Entidad
- 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

Descargo de responsabilidad

Ninguna publicación en medios sociales por parte de nuestros colaboradores debe ser asumida como asesoramiento profesional. Las opiniones expresadas por los participantes son puramente propias y no reflejan necesariamente las opiniones del Banco o de su dirección. Banco Serfinanza no respalda necesariamente los comentarios hechos por sus colaboradores, 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 Entidad.

Manejo adecuado de nuestra entidad

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

Riesgos en medios sociales y su gestión

Es necesario considerar que las nuevas herramientas de comunicación traen consigo peligros que pueden llegar a afectar seriamente a la Entidad, a continuación se identifican y analizan cuales son, pero sin limitarse a estos, los riesgos más relevantes y cuáles son las estrategias que pueden usarse para ayudar a su mitigación.

RIESGOS	ESTRATEGIA
Perdida de privacidad de la información	Evitar publicar información sensible y datos personales en perfiles de redes sociales o compartirla con desconocidos.
	Realizar publicaciones tendientes a educar al cliente para que no proporcione datos sensibles de forma pública.
Riesgo reputacional	Dar cumplimiento a las guías, normas y estándares definidos en esta política
Ciberseguridad y fraude	Entrenamiento al personal que los instruya a ser conscientes de estos riesgos y de su rol en la protección de la compañía y de ellos mismos.
	Realizar administración centralizada de accesos y perfiles en los diferentes medios por parte del equipo de gestión de seguridad informática.

Política para publicación de contenido y confidencialidad

Políticas dirigidas a: Colaboradores 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 Banco Serfinanza. Estas directrices se aplican a todos los medios sociales ya sean personales o comerciales. Los colaboradores 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 colaboradores pueden ser objeto de medidas disciplinarias por parte de Banco Serfinanza causadas por la exposición de contenido inapropiado o confidencial.

Manejo adecuado de nuestra entidad

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 nuestros colaboradores a desempeñar una interacción respetuosa e informada con el público en Internet. También protege la privacidad, la confidencialidad y los intereses del Banco y de sus clientes. Se debe tener en cuenta que estas políticas se aplican únicamente a sitios y consideraciones relacionadas con Banco Serfinanza y no pretenden infringir la interacción personal o comercial de nuestros colaboradores en línea.

• Los colaboradores podemos compartir en nuestras redes sociales fotos que nos relacione como funcionarios del Banco (fotos con nuestros compañeros, fotos en eventos, fotos de algún obsequio dado por el Banco), pero siempre conservando los valores y principios del Código de Ética y Contenido.

• No está permitido revelar información que comprometa la política o la posición publica de la Entidad. Con esto se pretende decir que no se debe compartir nada que sea propietario y/o confidencial. Por ejemplo, no está bien compartir ningún contenido que requiera un acuerdo de no divulgación o que sea parte de una gestión confidencial o discusión de la Junta. Otros elementos que no se pueden revelar incluyen cualquier información de clientes y proveedores que no esté disponible públicamente.

• Ningún colaborador está autorizado para hablar en nombre de Banco Serfinanza, ni para representar que lo está, a menos que tenga la autorización del jefe inmediato.

• Como colaboradores del Banco no estamos autorizados a diseñar y compartir ningún tipo de material publicitario realizado por nosotros mismos.

• Nuestros colaboradores podrán publicar en sus redes sociales información de los productos y servicios del Banco siempre y cuando el material haya sido diseñado y autorizado por la Entidad.

• Hablar respetuosamente sobre Banco Serfinanza y nuestros colaboradores, clientes, socios y competidores actuales y potenciales. No se debe involucrar en ningún nombramiento o comportamiento que refleje negativamente la reputación del Banco. Tenga en cuenta que el uso de materiales con derechos de autor, declaraciones infundadas, derogatorias o declaraciones falsas no es visto favorablemente por la Entidad y puede dar lugar a medidas disciplinarias incluyendo la terminación del contrato laboral.

Manejo adecuado de nuestra entidad

• La Entidad anima a sus colaboradores escribir con conocimiento, precisión y usar el profesionalismo apropiado. A pesar del uso del descargo de responsabilidad, la interacción de nuestros colaboradores con los medios sociales puede hacer que el público forme opiniones sesgadas y generales sobre Banco Serfinanza y sus colaboradores, socios y productos.

• Honrar los derechos de privacidad de nuestros colaboradores actuales pidiendo su permiso antes de escribir sobre acontecimientos internos de la Entidad 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 colaboradores pueden ser disciplinados por Banco Serfinanza 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 sus actividades online no interfieren con el desempeño laboral.

Administración de medios sociales

Políticas dirigidas a: Administradores de medios sociales

Banco Serfinanza ha definido que la administración de las diferentes redes sociales debe segregarse con dos roles con funciones específicas, por un lado el **administrador funcional** será encargado de interactuar en dichos medios a través de cuentas oficiales de la Entidad bajo la gestión y control de contenidos. Y por otro lado un rol de **administrador de seguridad** el cual será responsable de la administración de los requisitos de seguridad de las cuentas de medios sociales oficiales. Estas medidas deben aplicarse a todas las cuentas creadas en medios sociales que sean propiedad de la Entidad con el propósito de garantizar una adecuada gestión de la marca en medios digitales sociales.

Para un mejor entendimiento de las funciones de cada rol se especifican sus principales responsabilidades:

Manejo adecuado de nuestra entidad

Administradores funcionales de herramientas de medios sociales

Son los colaboradores de Banco Serfinanza debidamente 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
- Contacto con consultores de redes sociales
- Manejo de eventuales crisis en línea

Administrador de seguridad de herramientas de medios sociales

Banco Serfinanza ha autorizado al Oficial de Seguridad de la Información y Ciberseguridad para asumir este rol y efectuar labores de:

- Administración de la seguridad de las cuentas de usuario para acceso a las diferentes herramientas de medios sociales.

- Definir y restablecer contraseñas de acceso cuando sea necesario.

- Velar por la custodia física de las claves de acceso a las cuentas de medios sociales de la Entidad.

Manejo de crisis en redes sociales

Ante posibles problemas o situaciones inesperadas en el manejo de los medios sociales, que representen un riesgo alto a la reputación y credibilidad de la Entidad y puedan llegar a materializarse, es importante seguir un plan de acción adecuado basado en lo descrito en el **"procedimiento para tratamiento de crisis en redes sociales".**

8. Nuestros mecanismos que fomentan una cultura ética

En Banco Serfinanza nos enorgullecemos de la cultura ética de nuestros colaboradores y somos conscientes de que ésta hay que cultivarla y fomentarla. Por ello, hemos establecido diversos mecanismos que nos apoyan en esta tarea.

8.1 Comité de ética

Banco Serfinanza contará con un Comité de Ética, este Comité estará encargado de definir temas de política general y dar lineamientos en materia de ética, conducta e integridad, así como definir posiciones corporativas frente a dilemas éticos difíciles de resolver, y establecer los planes de acción sobre los casos relacionados con faltas al Código de Ética y Conducta y conflictos de interés. El Comité de Ética velará porque nuestros valores sean interpretados y vividos de una misma forma en todas las jurisdicciones en que operamos y determinará anualmente las

acciones necesarias para divulgar entre todos los colaboradores nuestros estándares éticos y para elevar la consciencia sobre la importancia de adherirnos a los mismos, incluido el programa de capacitaciones que deba impartirse. De tiempo en tiempo, el Comité podrá encomendar la realización de actividades que permitan hacer un diagnóstico sobre la cultura ética en el Banco.

El Comité de Ética está integrado por los siguientes líderes:

- Representante Legal
- Vicepresidente Financiero
- Secretaria General
- Gerente de Riesgo
- Gerente de Gestión Humana
- Oficial de Cumplimiento

8.2 Asesoría en relación con la interpretación del código de ética y conducta

Nuestros colaboradores pueden enfrentar en el día a día situaciones que les presenten dudas sobre la forma en que deben actuar para dar cumplimiento a este Código de Ética y Conducta o requerir apoyo en la interpretación de sus disposiciones. En tales casos, deben buscar la asesoría de su superior jerárquico y/o del área de Cumplimiento, antes de actuar. El área de Cumplimiento cuenta con especialistas en temas de ética e integridad que brindarán orientación y recomendaciones a nuestros colaboradores para que estos puedan definir el curso de acción apropiado y evitar un incumplimiento de las disposiciones de este Código.

El equipo de Cumplimiento lleva a cabo actividades de capacitación, sensibilización y divulgación con el fin de ayudar a nuestros colaboradores a comprender las expectativas del Banco en cuanto a su conducta. Anualmente, se definirá el programa de capacitación que nuestros colaboradores deben realizar de forma obligatoria. Así mismo, el programa de inducción dirigido a los nuevos colaboradores.

8.3 Correo corporativo sereticos

El correo sereticos@bancoserfinanza.com está diseñado para envío de información relacionada a la ética y a través de este, todos los colaboradores podrán realizar consultas sobre el código y reportar posibles conflictos de interés.

8.4 Formato de Declaración de Ética

Todos los colaboradores y candidatos deberán declarar mediante el Formato de Declaración de Ética, cualquier relación familiar que exista o llegue a darse con un colaborador y/o proveedor del Banco, así mismo deberán declarar información relacionada a las disposiciones y políticas contenidas en el Código de Ética y Conducta.

Los grados de parentesco a considerar al momento de declarar conflictos de interés son los siguientes:

- Sociedad conyugal, de hecho, o de derecho igual o superior a un año.
- Sea familiar, considerando las siguientes categorías:

✓ Consanguinidad:
- Primer Grado: padres e hijos.
- Segundo grado: hermanos, abuelos, nietos

✓ Afinidad:
- Primer Grado: suegros, cónyuges de mis hijos (nuera/yerno), cónyuge de mi padre (si no es mi madre), cónyuge de mi madre (si no es mi padre).
- Segundo Grado: cónyuges de mis hermanos, abuelos de mi cónyuge, cónyuges de mis nietos, hermanastros (entendiendo como hermanastro(a) al hijo(a) del cónyuge de mi padre/madre con el que no comparto ningún lazo de sangre).

8.5 Línea ética

Cuando cualquiera de nuestros colaboradores o las personas de los diferentes grupos de interés, incluidos accionistas, clientes, proveedores, aliados y competidores, entre otros, tengan una sospecha o conozcan de violaciones a las disposiciones de este Código o las políticas que los complementan, podrán denunciarla a través del canal de denuncias que Banco Serfinanza ha establecido para el efecto. Este canal es la línea ética.

Las denuncias que se realicen a través de este canal pueden hacerse de forma anónima o no. Quienes presenten quejas de forma anónima deben ser conscientes que entre mayor información y especificidad ofrezcan, más posibilidades habrá de poder adelantar la investigación. Si el denunciante decide revelar su identidad, ésta en todo caso se mantendrá en confidencialidad. Por confidencialidad se entiende que el nombre del denunciante no será revelado y que los hechos denunciados solo serán dados a conocer a quienes sea estrictamente necesario para poder adelantar la investigación y responder a los hallazgos de la misma.

Nuestros mecanismos que fomentan una cultura ética

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.

Las llamadas a la línea ética tienen como finalidad realizar reportes de buena fe y entregar información para resolver situaciones que representen falta de ética y buena conducta.

Es muy importante que todos los colaboradores, proveedores, administradores, vinculados y clientes tengan en cuenta que la información que reporten a través de la línea ética debe ser veraz, digna y leal. Brindar información falsa, errónea, distorsionada, con ánimos de dañar la imagen de una persona sin tener razones válidas, dará lugar a las sanciones que estipula el Código de Ética y Conducta.

Algunas actividades que pueden ser reportadas en la línea ética

- Aceptación de beneficios o dadivas por parte de colaboradores de la Entidad o sus adminis tradores.
- Abuso de la condición de colaborador 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.
- Denuncias sobre conflictos de interés.
- Aceptación o realización de sobornos.
- Falsificación de documentos.

Canales de denuncia

- Línea Telefónica Barranquilla: 3852017
- Línea a Nivel Nacional: 01 8000 415126
- Correo Electrónico: lineaetica@bancoserfinanza.com

8.6 Efectos de incumplimiento y sanciones

El incumplimiento de lo establecido en el presente Código de Ética y Conducta dará lugar a las sanciones administrativas y penales que establece la ley, según el caso. Sin perjuicio de lo anterior, Banco Serfinanza sancionará a sus colaboradores que incumplan estas reglas de conducta, previa investigación administrativa, escuchando en descargos a los colaboradores, para lo cual se podrá 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 del Banco o de terceros, así:

Se considera falta leve aquella falta de tipo interno que no pone en riesgo al Banco por sanciones legales.

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

Las siguientes 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 iguales o superiores a 10 millones de pesos 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 Código.

Sanciones

Las siguientes sanciones serán aplicadas por Banco Serfinanza directamente a sus colaboradores:

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.

Banco Serfinanza

A tu lado para lo que quieras ser