



Código de Ética y Conducta

Banco Serfinanza S.A.

Una cultura basada en la transparencia,
profesionalismo y respeto.

Serfinanza Banco

Versión
15

Apreciados colaboradores,

Apreciados colaboradores,

Para Banco Serfinanza ustedes son el pilar fundamental, el cual impulsa el crecimiento sostenido de la 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, los 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 las relaciones con cada uno de los grupos de interés son nuestros valores, principios y normas éticas, lo cual es lo que debe guiar para la toma de decisiones, el desarrollo y la ejecución de los negocios, para así ofrecer la mejor experiencia de servicio y calidad a nuestros clientes, ser orgullo para todos los colaboradores y así procurar para nuestros accionistas la generación de valor sostenible.

Como propósito, 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 los 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 cuando se les presenten inquietudes sobre cómo convivir de una forma adecuada en nuestra Entidad, en él también encontrarán información sobre dónde 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

DISPOSICIONES GENERALES

1. Introducción

1.1. Objetivo

1.2. Misión

1.3. Visión

1.4. Declaración de integridad y compromiso de la alta dirección

2. Nuestros valores y principios

2.1. Nuestros valores

2.2. Nuestros principios

3. Nuestros deberes y actuaciones

3.1. Deberes de nuestros colaboradores

3.2. Actuaciones de nuestros colaboradores ante nuestros grupos de interés

3.3.1. Clientes

3.3.2. Proveedores y aliados

3.3.3. Accionistas

3.3.4. Gobiernos y reguladores

3.3.5. Competidores

3.3.6. Colaboradores

3.3. Actuaciones de nuestros administradores

3.4. Actuaciones de nuestros vendedores externos – vex

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. Derechos humanos, discriminación y acoso

5.6. Promoción de la sostenibilidad

5.7. Sobre el riesgo de conducta

5.7.1. Estructura de incentivos

5.7.2. Estándares de ética

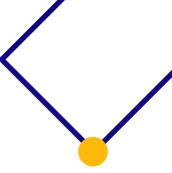
5.7.2.1. Programas continuos de capacitación

5.7.3. Línea ética para actuaciones contraria a las políticas sobre riesgo de conducta

6. Manejo de conflictos de interés

6.1. Identificación de las actividades potencialmente generadoras de conflictos de interés

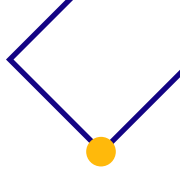
6.1.1. Identificación de conflictos de interés con clientes



- 6.2.** Situaciones generadoras de conflicto de interés
- 6.3.** Incompatibilidades de directivos
- 6.4.** Incompatibilidades del revisor fiscal
- 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.** Política de regalos y atenciones
 - 6.8.1. Alcance de la política de regalos y atenciones
 - 6.8.2. Definiciones
 - 6.8.3. Reglas para la entrega y recepción de regalos
 - 6.8.3.1. Reglas generales
 - 6.8.3.2. Reglas para la entrega de regalos y atenciones
 - 6.5.3.3. Reglas para la recepción de regalos y atenciones
 - 6.5.3.4. Reglas para regalos y atenciones entre colaboradores
 - 6.8.4. Procedimiento para la entrega y/o aceptación de regalos
 - 6.8.5. Disposiciones específicas para invitaciones a eventos promovidos por el banco
 - 6.8.6. Preguntas orientadoras
- 6.9.** Reglas para el trámite y gastos de viajes
 - 6.9.1. Procedimiento para aprobación de gastos de viaje de representación
- 6.10.** 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
 - 7.2.1. Cumplimiento del manual sarlaft y código de ética y conducta
 - 7.2.2. Políticas para administradores
 - 7.2.2.1. Miembros de junta directiva
 - 7.2.2.2. Accionistas
 - 7.2.2.3. Representantes legales
 - 7.2.3. Políticas para agencias y puntos de información del banco
 - 7.2.3.1. Principio de adecuación de nuevos productos
 - 7.2.3.2. Políticas para vinculación de clientes
 - 7.2.4. Lineamientos generales frente al sarlaft, los factores de riesgo y los riesgos asociados al la/ft
- 7.3.** Nuestro cuidado de la información
 - 7.3.1. Principio de confidencialidad
- 7.4.** Política de uso de medios sociales
 - 7.4.1. Objetivo

- 
- 7.4.2. Alcance
 - 7.4.3. Políticas generales
 - 7.4.4. Herramientas de medios sociales
 - 7.4.5. Propósito de los medios sociales
 - 7.4.6. Descargo de responsabilidad
 - 7.4.7. Riesgos en medios sociales y su gestión
 - 7.4.8. Política para publicación de contenido y confidencialidad
 - 7.4.8.1. Políticas dirigidas a: colaboradores y contratistas usuarios de medios sociales
 - 7.4.9. Administración de medios sociales
 - 7.4.9.1. Políticas dirigidas a: administradores de medios sociales
 - 7.4.9.1.1. Administradores funcionales de herramientas de medios sociales
 - 7.4.9.1.2. Administrador de seguridad de herramientas de medios sociales
 - 7.4.10. Manejo de crisis en redes 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
 - 8.5.1. Política de la línea ética
 - 8.5.1.1. Objetivo general
 - 8.5.1.2. Objetivos específicos
 - 8.5.2. Garantías del denunciante en la línea ética
 - 8.5.3. Garantías del denunciado en la línea ética
 - 8.5.4. Declaración de compromisos de la entidad frente a la línea ética
 - 8.5.5. Canal consultivo
 - 8.5.5.1. Consultas admitidas
 - 8.5.5.2. Procedimiento para la solución de dudas
 - 8.5.6. Canales de denuncia presencial
 - 8.5.7. Canales de denuncia
- 8.6.** Efectos de incumplimiento y sanciones
 - 8.6.1. Incumplimiento
 - 8.6.2. Sanciones
- 8.7.** Monitoreo para el cumplimiento de las medidas

9. Actualización del Código de Ética y Conducta

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: Creamos momentos agradables y ambientes atractivos, respeto al cliente, excelencia, transparencia e integridad y trabajamos colaborativamente. 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 acordes 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.

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 especifica 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 este, 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, 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.

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 esta 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 Écodutica 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 estos significan y la forma en que 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.

Con la implementación de estas políticas, reafirmamos nuestro compromiso con la excelencia en el servicio y con el bienestar de nuestros clientes. Buscamos promover una cultura ética sólida y una gestión basada en principios de transparencia, respeto y equidad. Estamos convencidos de que, al actuar con integridad y responsabilidad, construimos relaciones duraderas con nuestros clientes y contribuimos al desarrollo sostenible y al progreso de nuestra sociedad.

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.

Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al área de Cumplimiento a través del correo electrónico sereticos@bancoserfinanza.com.



1.1. OBJETIVO

Establecer un marco ético y moral dentro de las actuaciones y/u operaciones que ejecuten los colaboradores, administradores y accionistas de Banco Serfinanza dentro del giro cotidiano de actividades. Dichas disposiciones serán de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Entidad y deberán ponerse de presente en toda actividad comercial, laboral y económica, para que sean utilizadas como parámetros axiológicos de actuación.

El Código de Ética es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, administradores, accionistas, y proveedores de la Entidad. Si bien no todas las disposiciones son aplicables de manera uniforme a los anteriores grupos, las directrices del presente instrumento son vinculantes para todos estos, por tanto, deben acatar las disposiciones del Código de Ética y Conducta según corresponda.

1.2. MISIÓN

Ser reconocidos como una Entidad amable y de fácil acceso, que permite el desarrollo y bienestar de la comunidad haciendo realidad sus sueños. Ello, mediante el cumplimiento de las disposiciones del presente Código.

1.3. VISIÓN

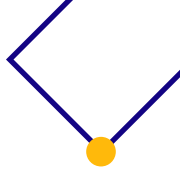
Ofrecer soluciones que generen un desarrollo económico y progreso a los clientes, accionistas y a nuestra gente, construyendo una Entidad sostenible y socialmente responsable. Ello, mediante el cumplimiento de las disposiciones del presente Código.

1.4. DECLARACIÓN DE INTEGRIDAD Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN

En Banco Serfinanza S.A., se reconoce la importancia de respetar las leyes y promover una cultura de integridad en todas las actividades y relaciones que llevamos a cabo. Esto está en línea con los principios y valores consagrados en el presente Código.

Nuestra política de Ética es un conjunto de normas integrales que orienta el desempeño de nuestras funciones y sirve como guía para todos los colaboradores de la Entidad. Este Código complementa y facilita las buenas prácticas vigentes en el sector corporativo, estableciendo deberes y responsabilidades que aseguran un comportamiento ético y profesional acorde con nuestros objetivos estratégicos y valores institucionales.

La alta dirección de Banco Serfinanza se compromete activamente a fomentar una cultura de cumplimiento y ética en todos los niveles de la Entidad. Nos aseguramos de proporcionar los recursos necesarios para implementar efectivamente todas las disposiciones aquí establecidas, y garantizamos que los colaboradores reciban adecuada capacitación y estén conscientes de sus responsabilidades éticas y legales.



El Banco garantizará que el Oficial de Cumplimiento y su equipo destinado a supervisar el acatamiento de las normas éticas y legales de la Entidad cuente con los recursos financieros necesarios para desempeñar sus funciones de manera efectiva e independiente. El presupuesto asignado permitirá fortalecer la capacidad del área de Cumplimiento para llevar a cabo investigaciones, capacitaciones, y demás actividades relacionadas con la promoción de una cultura ética y el aseguramiento del cumplimiento normativo en todos los niveles del Banco.

Es fundamental resaltar que el cumplimiento de las leyes y de las normas establecidas en nuestro Código de Ética y Conducta son pilares fundamentales para mantener la confianza en nuestros colaboradores, preservar nuestra reputación y cumplir con nuestra misión de contribuir al progreso del país a través de nuestra labor desde el sector financiero.

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. Creamos momentos agradables y ambientes atractivos:** Siempre dispuestos a atender a los demás con amabilidad y calidez, comprendiendo sus necesidades y ofreciéndoles soluciones oportunas, con entusiasmo y amor por lo que hacemos.
- b. Respeto al cliente:** Cumplimos los compromisos adquiridos con nuestros clientes generando en ellos credibilidad y una sólida relación basada en la confianza mutua.
- c. Excelencia:** Actuamos con pasión, conocimiento y destreza para lograr los grandes propósitos de Serfinanza, mejorando permanentemente nuestro liderazgo y nuestros procesos para alcanzar resultados extraordinarios.
- d. Transparencia e integridad:** Actuamos con honestidad, ética y acorde con la ley, siendo coherentes entre lo que sentimos, pensamos, decimos y hacemos.
- e. Trabajamos colaborativamente:** Estamos convencidos que alcanzaremos el propósito Serfinanza co-creando un ambiente de confianza, exigencia y compromiso en el que combinemos la inteligencia colectiva, las capacidades individuales y la alegría por ofrecer soluciones y opciones a nuestros clientes.



2.2. NUESTROS PRINCIPIOS

Todos los colaboradores de Banco Serfinanza deben obrar no solo 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 de los Clientes, Accionistas y la Entidad propia.

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 norma básica 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.

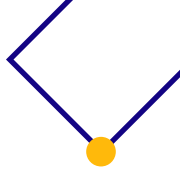
d. Cumplimiento de la normatividad: Regirse por todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada y abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la ley o los reglamentos.

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 del Banco.

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, al igual que 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.

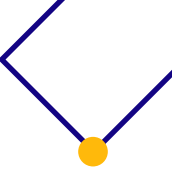
l. Compromiso con el medio ambiente: Nuestra entidad valora profundamente la protección medioambiental y reconoce la necesidad de prácticas sostenibles, inculcando en todos los grupos de interés - colaboradores, proveedores, clientes y socios comerciales- la importancia de la reducción, reutilización y reciclaje, la conservación de recursos naturales y la promoción de prácticas laborales sostenibles. Estamos comprometidos con una mentalidad de mejora continua en nuestra responsabilidad medioambiental, abiertos a innovaciones que refuercen nuestro compromiso, y enfocados en cumplir y superar las regulaciones ambientales. Esta conciencia ambiental es un componente esencial de nuestra ética y conducta empresarial, y es esperada de todos nuestros grupos de interés.

3. NUESTROS DEBERES Y ACTUACIONES

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:

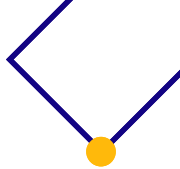
a. Ejecutar las actividades asignadas, con el fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la entidad.



- 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 establecidos por ella.
- d.** Cada 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 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



pertenece 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.

3.2.1. CLIENTES

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:

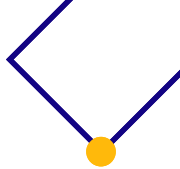
- a. Promover un ambiente de atención eficiente y efectivo, que inspire confianza.
- b. Atender las solicitudes, reclamaciones y requerimientos de los consumidores financieros (potenciales clientes, clientes y usuarios), conforme a la ley y regulaciones vigentes y a las promesas de servicio acordadas.
- 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 clientes 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 sus expectativas y satisfacer sus necesidades.

3.2.2. PROVEEDORES Y ALIADOS

Nuestros colaboradores obrarán con transparencia y responsabilidad en los procesos de selección y contratación de proveedores y/o aliados, 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 y/o aliado, la evaluación del mismo, la oferta de bienes y servicios y la cotización de precios, entre otros.

3.2.3. ACCIONISTAS

Nuestros colaboradores deben retarse permanentemente para que la Entidad 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.

3.2.4. GOBIERNOS Y REGULADORES

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.

3.2.5. 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 incluyan acuerdos tendientes a limitar o restringir la libre competencia, el abuso de la posición dominante y los actos restrictivos de la competencia.

3.2.6. 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 a fin de obtener asesoría para su gestión correcta y oportuna. Asimismo, tienen la responsabilidad de conocer a sus colaboradores, de manera que puedan gestionar riesgos conductuales.

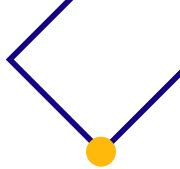
3.3. ACTUACIONES DE NUESTROS ADMINISTRADORES

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.

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.



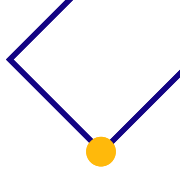
- f. Para los mandatarios está prohibido adquirir o beneficiarse de los negocios que representen, ni podrá hacer de contraparte del mandante, salvo expresa autorización de este. (Artículo 1274 del C. del Co.)
- g. Evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre los intereses personales 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 en contra del 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.

3.4. ACTUACIONES DE NUESTROS VENDEDORES EXTERNOS – VEX

El Banco, en su compromiso con una cultura organizacional basada en principios éticos y de respeto hacia los consumidores financieros, reconoce la importancia de establecer mecanismos efectivos para prevenir prácticas comerciales inadecuadas. Es común que los agentes comerciales, en búsqueda de alcanzar metas comerciales, puedan ofrecer productos financieros adicionales a los consumidores financieros, lo cual podría comprometer la libre elección y decisiones financieras de estos últimos.

En este sentido, el Banco implementará medidas para asegurar que el acercamiento de los agentes comerciales con los consumidores financieros se realice de manera responsable y orientada a satisfacer las necesidades y requerimientos específicos de estos últimos. Se promoverá la claridad y transparencia en la información proporcionada a los consumidores financieros, evitando cualquier forma de coerción o condicionamiento indebido para la adquisición de productos financieros.

El área de cumplimiento y auditoría interna será responsable de monitorear y evaluar el comportamiento de los agentes comerciales y tomar acciones correctivas cuando sea necesario.



Además, se impulsará la formación y capacitación continua de los agentes comerciales en temas relacionados con la ética en la venta de productos financieros, el respeto a los derechos de los consumidores financieros y el cumplimiento normativo. El Banco velará por el fortalecimiento de la cultura de integridad y servicio al cliente en todo su equipo de agentes comerciales.

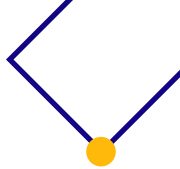
Reconocemos la importancia de fortalecer nuestra cultura ética y de cumplimiento, promoviendo una conducta ejemplar en todas las áreas de nuestra entidad. Por ello, hemos desarrollado políticas generales de cumplimiento dentro de este Código de Ética y Conducta, con el objetivo de reforzar nuestros procesos de seguimiento frente al acercamiento de los agentes comerciales con los consumidores financieros.

Nuestra prioridad es garantizar que nuestros agentes comerciales se relacionen con los consumidores financieros de manera ética y responsable, evitando ofrecer productos financieros como condición para la adquisición de otros. Entendemos que el cumplimiento de metas comerciales no debe comprometer la integridad y la transparencia en las relaciones con nuestros clientes. Estas políticas generales de cumplimiento buscan proteger los intereses de los consumidores financieros y asegurar que nuestras operaciones se desarrollen en un entorno de confianza y honestidad.

Se entiende como agente comercial a todo individuo o entidad que actúa como intermediario o representante autorizado de Serfinanza para promover sus productos y servicios financieros, así como para llevar a cabo transacciones en nombre del Banco.

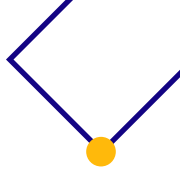
4. NUESTRA POSICIÓN FRENTE A LOS COLABORADORES

- Los colaboradores de Banco Serfinanza son quienes desarrollan el modelo de negocios y estrategias, y quienes han logrado mantener nuestra reputación, mediante sus actos y conducta frente a los clientes y demás comunidad. Mediante este Código de Ética y Conducta y a través de un actuar basado en el marco legal aplicable, los colaboradores pueden hacer que la entidad siga protegiendo y consolidando su reputación.
- En Banco Serfinanza hacemos gran énfasis en la selección de los colaboradores, con el objetivo de garantizar que quienes integran el 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 solo sean competentes y demuestren ser talentosos, sino que también sean un ejemplo de lo que somos y de nuestras creencias.
- Nuestros procesos de selección, atracción, retención, formación, desarrollo y remuneración se realizan de manera justa y transparente, bajo condiciones igualitarias e inclusivas en todos los niveles del Banco, independientemente de la raza, nacionalidad, origen étnico, religión,



edad, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, fuente de ingresos, status marital o familiar, condición de discapacidad, afiliación política u otra condición social.

- 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 Auditoría 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, que 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, esta 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 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 que no se vea afectada su objetividad profesional, y que 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, al igual que 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.

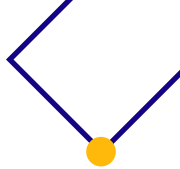
Ningún colaborador puede usar o solicitar los recursos físicos del Banco para beneficio propio o de terceros.

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. DERECHOS HUMANOS, DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

Banco Serfinanza está comprometido el respeto y la promoción de los Derechos Humanos. Su actuar se fundamenta en la Declaración Universal de Derechos Humanos y los principios establecidos en los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). En este sentido.

- No toleramos conductas abusivas, acosadoras u ofensivas, ya sea verbal, física o visual. Los colaboradores deben cumplir con todas las leyes que prohíben la discriminación y el acoso, y están en la obligación de reportar cualquier acto de esta índole.
- Garantizamos que todas las personas sean tratadas de forma equitativa, independientemente de su religión, raza, origen nacional étnico, edad, identidad de género, expresión de género, fuente de ingresos, orientación sexual, status marital o familiar, discapacidad.
- Respetamos la afiliación política, 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.

5.6. PROMOCIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

Promovemos la sostenibilidad como la forma de hacer negocios, por eso reconocemos la necesidad de implementar prácticas sostenibles a lo largo de nuestra cadena de valor. Abordamos con todos los grupos de interés -colaboradores, proveedores y aliados, clientes y accionistas- la importancia de incluir criterios ambientales, sociales y de gobernanza no solo en nuestra estrategia corporativa, sino también desde el rol que cada uno desempeña en el cumplimiento de los objetivos establecidos.



5.7. SOBRE EL RIESGO DE CONDUCTA

El riesgo de conducta es un factor crucial en la gestión empresarial, especialmente en el sector financiero, donde las acciones de cada colaborador pueden tener un impacto significativo en la confianza del público y en la estabilidad del mercado. El riesgo de conducta, conforme se ha definido en las políticas de la entidad, consiste en la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de una práctica del Banco. Dicha posibilidad de afectación puede surgir por factores como el diseño del producto, las ventas, mercadeo, postventa y gestión de canales, así como por la inobservancia por parte de la Entidad de la regulación que les aplica.

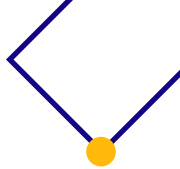
La inclusión del riesgo de conducta dentro del presente Código de Ética y Conducta es fundamental para fortalecer la integridad y la responsabilidad en todas las operaciones del banco. Con ello se asegura que todos los colaboradores comprendan la importancia de actuar con ética y transparencia en todas sus actividades, desde el diseño de productos hasta la atención al cliente. Esta integración proporciona un marco claro y coherente para identificar, medir, monitorear y controlar los riesgos de conducta, garantizando que las decisiones se tomen siempre en el mejor interés de los clientes y del mercado.

Esta inclusión también refuerza el compromiso del banco con la protección de los derechos de los consumidores financieros y la promoción de una cultura organizacional ética. Al establecer directrices claras sobre cómo manejar los conflictos de interés, implementar estructuras de incentivos adecuados, y promover programas continuos de capacitación, el banco puede mitigar efectivamente los riesgos que puedan surgir en su operación diaria.

Es esencial considerar el riesgo de conducta en cada etapa del desarrollo y lanzamiento de nuevos productos o servicios.

La gestión del riesgo de conducta incluye evaluar cómo las características del producto, las estrategias de marketing, y los procesos de ventas y postventa pueden impactar los derechos de los consumidores financieros y la integridad del mercado.

Para mitigar cualquier posible conducta inapropiada que pueda surgir, se deben implementar controles específicos tales como la promoción de prácticas de ventas justas, la prevención de conflictos de interés, y la aseguración de una comunicación clara y transparente con los clientes. Estos controles deben estar diseñados no sólo para cumplir con las regulaciones legales y normativas, sino también para fomentar una cultura de ética y responsabilidad dentro del banco. Al incorporar el riesgo de conducta en la evaluación de nuevos productos y servicios, Banco Serfinanza S.A. reafirma su compromiso con la protección del consumidor financiero y la promoción de prácticas comerciales justas y transparentes.



5.7.1. ESTRUCTURA DE INCENTIVOS

Banco Serfinanza S.A. implementará esquemas de incentivos que promuevan el cumplimiento de las políticas en materia de riesgo conductual, transparencia, ética y protección al consumidor financiero. Estos incentivos estarán alineados con los objetivos estratégicos del banco y con la cultura de trato justo hacia los consumidores financieros. La estructura de incentivos se diseñará para evitar cualquier tipo de comportamiento que pueda poner en riesgo los derechos de los consumidores financieros o la integridad del mercado.

Banco Serfinanza será responsable de establecer los criterios de evaluación y los indicadores de desempeño que formarán parte de los esquemas de incentivos, asegurando que estos incentiven comportamientos éticos y responsables. Los incentivos no solo estarán basados en el desempeño comercial, sino también en el cumplimiento de las políticas de riesgo de conducta y en la promoción de una cultura organizacional ética.

La alta gerencia realizará una revisión periódica de los esquemas de incentivos para asegurar que estos sigan siendo efectivos en la promoción de comportamientos éticos y en la mitigación de riesgos conductuales.

5.7.2. ESTÁNDARES DE ÉTICA

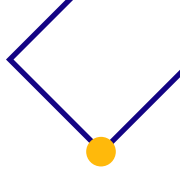
Todos los colaboradores de Banco Serfinanza deben adherirse a los más altos estándares de ética, garantizando un comportamiento íntegro en todas las actividades. Esto incluye actuar con honestidad, integridad y responsabilidad, tanto en sus relaciones internas como externas. La transparencia en la información proporcionada a los clientes, el trato justo y equitativo, y el compromiso con la protección de los derechos de los consumidores financieros son principios fundamentales que guían nuestras acciones.

Los colaboradores deben evitar cualquier comportamiento que pueda comprometer la confianza del público en la Entidad, y deben reportar inmediatamente cualquier situación que pueda representar un riesgo ético o de conducta. La entidad proporcionará los recursos y la capacitación necesarios para que los colaboradores comprendan y apliquen estos estándares en su trabajo diario.

Además, Banco Serfinanza adoptará un enfoque proactivo para fomentar una cultura de ética y cumplimiento, incluyendo la evaluación regular de nuestras prácticas y políticas para asegurar su efectividad y adecuación a las normativas vigentes.

5.7.2.1. PROGRAMAS CONTINUOS DE CAPACITACIÓN

Banco Serfinanza implementará programas de capacitación continua dirigidos a todos los colaboradores, con el objetivo de mantener actualizados a los diferentes grupos de interés en materia de gestión de riesgo de conducta, ética y cumplimiento normativo. Estas capacitaciones



se realizarán con una periodicidad mínima anual y cubrirán temas como:

- Políticas y procedimientos de riesgo de conducta.
- Principios de ética y conducta profesional.
- Identificación y gestión de conflictos de interés.
- Protección de los derechos de los consumidores financieros.
- Prevención de fraudes y prácticas comerciales inapropiadas.

El área de Servicio al Cliente en coordinación con el área de Gestión Humana y apoyo del área de Cumplimiento, será responsable de diseñar y ejecutar estos programas de capacitación. Además, se utilizarán diversos métodos de capacitación, incluyendo talleres presenciales y cursos en línea, para asegurar una amplia cobertura y comprensión de los temas.

Se evaluará la efectividad de los programas de capacitación a través de pruebas de conocimiento y seguimiento de incidentes relacionados con el riesgo de conducta. Las mejoras identificadas en estas evaluaciones se incorporarán en futuras capacitaciones para asegurar una mejora continua.

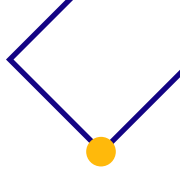
5.7.3. LÍNEA ÉTICA PARA ACTUACIONES CONTRARIA A LAS POLÍTICAS SOBRE RIESGO DE CONDUCTA

Sin perjuicio de lo dispuesto por la entidad dentro del acápite 8.5. del presente documento, Banco Serfinanza manifiesta que la línea ética es el canal a través del cual los colaboradores, clientes, proveedores y otras partes interesadas pueden denunciar cualquier comportamiento o práctica contraria a las disposiciones de la entidad en materia de riesgo de conducta. Este canal garantizará la confidencialidad de las denuncias, permitiendo la presentación de quejas o informes de manera anónima si se prefiere.

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 este, 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. Ello, con particular atención a los casos contrarios a las disposiciones en materia de riesgo de conducta de la entidad.

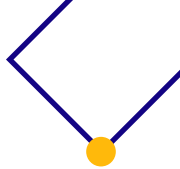
6.1. IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES POTENCIALMENTE GENERADORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

A continuación, se describen aquellas actividades o funciones en Banco Serfinanza, cuyo desempeño o realización pudieran suponer algún 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 pueden generarse 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 esta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la compañía.
- Existencia de algún tipo de presión o persuasión externa por parte de algún cliente 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 esta en detrimento de los intereses del Banco y/o los demás clientes de la compañía.
- Existencia de medidas o acciones encaminadas a inducir, presionar o persuadir a aquellos colaboradores 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 esta.

No obstante, debe analizarse cada operación en particular, toda vez que no puede afirmarse que todo ejercicio 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 estas 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.

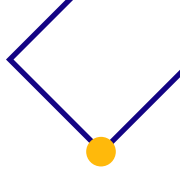
A continuación, se identifican de forma genérica los siguientes supuestos de conflictos de interés entre Banco Serfinanza y sus clientes, o entre dos o más clientes:

- 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 mismo.
- 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, 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



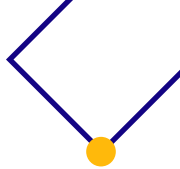
de los elementos propios de la entidad para actividades particulares de los colaboradores.

- 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.

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 a ello si 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.

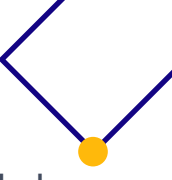
6.4. INCOMPATIBILIDADES DEL REVISOR FISCAL

No podrán ser Revisores Fiscales de Banco Serfinanza:

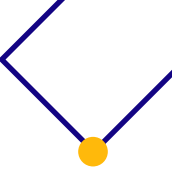
- a. Quienes sean asociados del Banco o sus subordinadas, y en estas quienes sean asociados o empleados de la sociedad matriz.
- b. Quienes estén ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o sean socios de los administradores y 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 cómo 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 puedan dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- 7.** Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la entidad para negocios propios.
- 8.** Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a cliente externo.
- 9.** Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.
- 10.** Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales, entran en conflicto en sus relaciones con la entidad.
- 11.** Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la entidad para beneficios propios o de terceros.
- 12.** Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta la entidad para algún miembro de la familia o para alguna compañía, en la cual el colaborador o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés.
- 13.** Abstenerse de 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.

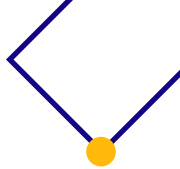
19. De otra parte, es de tener en consideración que cuando el Banco otorga autoridad a colaboradores que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se deberá establecer la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad, ya sea en beneficio 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 solo 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 supe 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.

- Se debe evitar que los colaboradores de las áreas de supervisión o control (Auditoría 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 parentesco o relación que exista o llegue a darse con los demás colaboradores o candidatos en el 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 el parentesco o relación incluye:

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

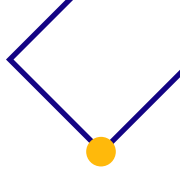
✓ **Consanguinidad:**

- Primer grado: padres e hijos.
- Segundo grado: hermanos, abuelos, nieto.

✓ **Afinidad:**

- Primer grado: suegros, cónyuges de mis hijos (nuera/yerno), cónyuge de mi padre (sino 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).

En caso de dudas por posibles conflictos de interés por relaciones o vínculos 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

Para preservar la integridad, la transparencia y la imparcialidad en todas las relaciones comerciales y laborales, Banco Serfinanza establece las siguientes reglas de conducta:

- 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. POLÍTICA DE REGALOS Y ATENCIONES

El ofrecimiento y recepción de regalos y atenciones en el ámbito de los negocios es una forma habitual de fortalecer las relaciones comerciales y, con ciertas restricciones, es una práctica legítima, siempre que se adecuen a las normas y principios éticos del Banco y a la legislación.

Por lo anterior, Banco Serfinanza establece una política de regalos y atenciones la cual define los parámetros generales de actuación con el fin de minimizar la materialización de situaciones asociadas a conflictos de interés, reales o potenciales y a los riesgos de fraude, soborno, derivados del otorgamiento o recepción de regalos y atenciones.

6.8.1. ALCANCE DE LA POLÍTICA DE REGALOS Y ATENCIONES

Esta política aplica para los accionistas, administradores y colaboradores del Banco en todos los niveles, y a través de estos, a los terceros con quienes se interactúa.



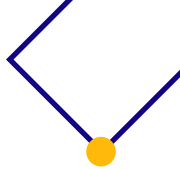
6.8.2. DEFINICIONES

- Regalo: Se debe entender por regalo todos aquellos obsequios, invitaciones a entretenimiento, donaciones, viajes de representación, gastos de promoción, patrocinios, formaciones, membresía a clubes, y demás similares.
- Valor razonable: Para todos los efectos del contenido del presente capítulo, el valor razonable que puede tener un regalo será el monto equivalente al 5% de su salario en la entidad.
- Conflicto de interés: A efectos de tener una mayor claridad de lo que puede entenderse como conflicto de interés, los colaboradores del Banco deberán tener una especial atención en las disposiciones que contiene el Código de Ética respecto de este aspecto.
- Soborno: Consiste en ofrecer, entregar o recibir cualquier objeto de valor con el propósito de influir de forma directa o indirecta sobre el comportamiento de una persona del gobierno o de una empresa a fin de obtener o retener un negocio, o de asegurarse una ventaja indebida.
- Interpretación sistemática: Todas las disposiciones aquí contenidas deben interpretarse en armonía con los lineamientos del Código de Ética y demás documentos del Banco que reflejen los valores corporativos de la entidad.

6.8.3. REGLAS PARA LA ENTREGA Y RECEPCIÓN DE REGALOS

6.8.3.1. REGLAS GENERALES

- En lo relativo a la aceptación y entrega de regalos, los colaboradores del Banco actuarán en concordancia con el estilo ecuaníme del Banco y emplearán su buen criterio, responsabilidad, prudencia y sentido ético para determinar si la entrega o aceptación del regalo o la atención procede.
- Para todos los efectos, la política de regalos de Serfinanza estará sujeta a los principios y valores consagrados en el segundo capítulo del Código de Ética y Conducta.
- Es un deber de los colaboradores del Banco reportar a través de la línea ética todas las conductas irregulares o violaciones a la presente política de regalos y atenciones.
- Por regla general, el Banco para conseguir nuevos clientes o contratar proveedores, basa su competitividad en la calidad de los servicios que proporciona, no siendo necesario dar o aceptar regalos ni atenciones, incluido el dinero en efectivo.
- Los regalos u obsequios recibidos sobre los que se estime que su valor desborda las condiciones de la presente política, deberán ser devueltos a quien los suministró.

- 
- No se recibirá dinero en efectivo así se trate de cuantías pequeñas, así como bienes equivalentes a dinero, tales como tarjetas de regalo o bonos.
 - Los regalos que el Banco define como aceptables para ser entregados a clientes, colaboradores, proveedores, y otros profesionales relacionados con el Banco son pequeños obsequios de valor simbólico tales como bolígrafos o agendas promocionales, 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 atenciones, los colaboradores podrán consultar al área de Cumplimiento, y los casos que se requieran, podrán ser manejados por el Comité de Ética.

6.8.3.2. REGLAS PARA LA ENTREGA DE REGALOS Y ATENCIONES

- 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.
- 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.
- La entrega de cortesías y/o agradecimientos que se entreguen a clientes y/o proveedores de la entidad, se sujetarán a las topes de valores establecidos en la presente política para la entrega de regalos.
- Queda prohibido pagar vuelos y alojamiento a grupos de interés, colaboradores y administradores sin una justificación válida relacionada con motivos laborales y debidamente autorizada.
- Se podrán extender invitaciones a eventos organizados o patrocinados por el Banco.
- Queda totalmente prohibido entregar regalos, donaciones y/o aportes a partidos, movimientos políticos y/o grupos representativos de ciudadanos.
- Para el caso de donaciones y/o aportes a fundaciones y/u ONG, la Presidencia de la entidad será la encargada de determinar su procedencia, teniendo en cuenta las disposiciones de la presente política y con el control y registro por parte del área de Cumplimiento. El área de Mercadeo, conforme a las directrices de Presidencia, coordinará la entrega de las donaciones y/o aportes con el área administrativa. En ningún caso, se podrá realizar aportes y/o



donaciones a fundaciones y/u ONG que estén en listas de control. Para tal efecto, el área de Cumplimiento deberá previamente realizar las validaciones pertinentes.

- La entrega de regalos a nombre de Serfinanza estará a cargo del área de Mercadeo y de Gestión Humana. Estos departamentos elaborarán un plan de entrega de regalos en fechas especiales por ejemplo cumpleaños, navidad, etc. En concreto, Gestión Humana se encargará de los regalos a los colaboradores de la entidad, mientras que Mercadeo tendrá asignado los regalos que se entreguen a los miembros de Junta Directiva, Proveedores y demás terceros que correspondan. Para esto, el área encargada tendrá en cuenta todas las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta, así como los principios rectores en la entidad propios de la arquitectura de cumplimiento.
- Las áreas de Mercadeo y Gestión Humana fijarán anualmente unos topes máximos de regalos para sus colaboradores, miembros de Junta Directiva, Proveedores y terceros (según corresponda), en caso de fechas especiales. Estos topes se fijarán teniendo como referencia aspectos como el tiempo de relación/vínculo con la entidad, cargo desempeñado, tamaño de la relación comercial, entre otros. En ningún caso, estos regalos se entenderán que fueron entregados a título personal de algún miembro del Banco. Por el contrario, todos estos deben ser entendidos como provenientes de la persona jurídica Banco Serfinanza S.A.
- Conforme a las anteriores directrices, y en especial, a la participación del área de Cumplimiento, Gestión Humana y Mercadeo dentro de la entrega de regalos dentro del Banco; el área Administrativa será la encargada de comprar los regalos según correspondan para cada caso.

6.8.3.3. REGLAS PARA LA RECEPCIÓN DE REGALOS Y ATENCIONES

- 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.
- Se recibirán solamente regalos que se enmarquen en las prácticas usuales de los negocios, que sean de carácter institucional, y que por sus características no sean de aquellos que puedan comprometer la independencia en la toma de decisiones por parte de nuestros colaboradores.
- Se prohíbe recibir regalos de proveedores, contratistas o consultores, en los lugares de residencia de nuestros colaboradores o por fuera de las instalaciones del Banco.
- Familiares directos de nuestros colaboradores no podrán recibir cortesías comerciales de

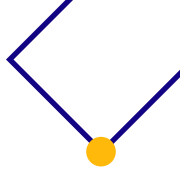


clientes o proveedores del Banco.

- No se podrán recibir descuentos en compras personales por las negociaciones comerciales con proveedores o clientes del Banco.
- En ningún caso se podrá recibir de regalos por parte de movimientos, partidos políticos, ni movimientos representativos de ciudadanos. Para esta disposición, se tendrá especial observancia de la calidad de la persona que se encuentra entregando el regalo, si se trata del representante legal, candidato y/o gerente de campaña de un partido, movimiento político o grupo representativo de ciudadanos.
- Sin excepción mediante el correo sereticos@bancoserfinanza.com, todos los colaboradores deben reportar al área de Cumplimiento los regalos que reciban por parte de terceros. Es decir, los regalos que sean obsequiados directamente por el Banco no son sujetos de reporte por parte de los colaboradores.
- El área de Cumplimiento es responsable de llevar el control de todos los regalos que hayan reportado los colaboradores.
- En caso de que un regalo no cumpla con los lineamientos descritos en la presente política, el colaborador se abstendrá inmediatamente de recibirlo.

6.8.3.4. REGLAS PARA REGALOS Y ATENCIONES ENTRE COLABORADORES

- 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.
- Entre colaboradores del mismo o diferente nivel jerárquico, no se podrán entregar ni recibir regalos cuyo propósito sea incitar el cumplimiento de las actividades propias del cargo que desempeñan.
- Solo es válido la entrega de regalos entre colaboradores, cuando sean con ocasión de fechas especiales (por ejemplo, cumpleaños, despedidas, festividades, entre otras) y que sus valores no impliquen una erogación significativa que desborde las condiciones de la presente política.
- Los colaboradores no podrán promover o recoger dinero de forma sistemática para la realización de eventos sociales que no sean oficiales en la entidad, con excepción de aquellos eventos



con ocasión de fechas especiales (por ejemplo, cumpleaños, despedidas, festividades, entre otras) y aquellos que sean realizados para reforzar las relaciones laborales, con especial atención a los principios y valores corporativos y demás lineamientos consagrados en el Código de Ética y Conducta.

6.8.4. PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA Y/O ACEPTACIÓN DE REGALOS

El área de Cumplimiento deberá ejercer funciones de control y vigilancia respecto de los regalos que sean entregados y/o recibidos entre los colaboradores, administradores, clientes, proveedores y demás terceros relacionados con el Banco. Para esto, se deberá seguir las siguientes pautas:

- El colaborador debe reportar al área de Cumplimiento todo regalo que reciba por parte de terceros mediante el correo sereticos@bancoserfinanza.com, indicando:

1. Fecha de entrega de regalo.
2. Nombre completo y rol de quien brinda el regalo, que puede ser (Cliente - Proveedor – Otro Colaborador - Accionista - Administrador – Otro), para el caso de otro, indicar el rol.
3. Regalo recibido.
4. Valor estimado del regalo (si lo conoce).

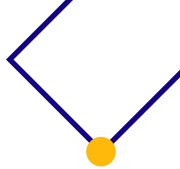
- El área de Cumplimiento mediante el formato de “Registro de Consulta de Regalos” llevará el control de todos los regalos reportados por los colaboradores.

- El área de Cumplimiento deberá efectuar la validación correspondiente para determinar si el regalo se adecúa a las buenas prácticas comerciales y estándares éticos de la entidad.

En caso que el regalo cumpla con los criterios, se deberá comunicar al colaborador que puede mantenerlo.

Si, por el contrario, el regalo no cumple con los criterios, se deberá comunicar al colaborador que el regalo deberá ser devuelto a quien lo ofreció. Si el regalo no pueda devolverse por cualquier circunstancia, este será entregado a Cumplimiento, quien a su vez lo presentará al Comité de Ética, siendo la instancia que determinará lo que se debe hacer con el regalo.

- Los colaboradores que deseen entregar un regalo a un cliente y/o proveedor, deberán tener la autorización previa del área de Cumplimiento. Para esto, los interesados deberán solicitar la autorización mediante el correo sereticos@bancoserfinanza.com, el Área de Cumplimiento deberá efectuar la validación correspondiente para determinar si es procedente la entrega del regalo al cliente y/o proveedor, teniendo en cuenta las buenas prácticas comerciales y estándares éticos de la entidad.



- El área de Gestión Humana tendrá la responsabilidad de informar anualmente al área de Cumplimiento todas las actividades y eventos que se coordinarán en pro de los colaboradores, así mismo deberá presentar el plan de distribución de obsequios que se realizará a los colaboradores.

- El área de Mercadeo debe informar al área de Cumplimiento sobre las campañas comerciales que se adelanten para promocionar la imagen institucional del Banco, en especial, aquellas que impliquen la entrega de regalos, por ejemplo, la entrega de cuadernos, bolígrafos, calendarios y demás elementos que contengan la imagen corporativa de Serfinanza. Adicionalmente, el área de Mercadeo anualmente deberá presentar también al área de Cumplimiento, el plan de regalos que realizará el Banco a los proveedores, miembros de Junta Directiva y terceros que correspondan.

6.8.5. DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA INVITACIONES A EVENTOS PROMOVIDOS POR EL BANCO

Los eventos organizados y/o promovidos por Serfinanza estarán a cargo del área de Mercadeo, Cumplimiento, Gestión Humana y la Alta Gerencia. Ningún otro colaborador puede promover invitaciones a eventos sin expresa autorización de alguna de estas instancias, salvo que previamente se determine lo contrario. En dicho caso, dentro de la promoción a eventos que se realice, se deberá especificar que se trata de una invitación a título corporativo y no personal. Esta disposición aplica para terceros y colaboradores.

6.8.6. PREGUNTAS ORIENTADORAS

Banco Serfinanza confía en las habilidades y capacidades de todos sus colaboradores. De igual manera, la entidad tiene presente los valores éticos y profesionales de todas las personas que hacen parte del Banco. Lo anterior, sin perjuicio de los criterios orientadores y pautas descritas en la presente política, así como todas las disposiciones del Código de Ética y Conducta que deben interpretarse de forma sistemática por todo el personal.

Aunado a esto, y con la finalidad de apoyar las labores de identificación de regalos prohibidos dentro de la entidad, presentamos los siguientes interrogantes que pueden realizarse los colaboradores para determinar si es procedente o no recibir un regalo, y así mismo, identificar situaciones de riesgo en materia de regalos que podrían presentarse en la entidad. Es de aclarar que, si el colaborador aún mantiene dudas sobre cómo debe proceder ante el regalo que le está siendo ofrecido, podrá apoyarse en los diferentes mecanismos de reporte y consulta que establece el Código de Ética y Conducta:

- ¿El regalo está dentro de los valores permitidos por Serfinanza y se enmarca en una promoción de una marca comercial?
- ¿El regalo puede comprometer mi objetividad frente al normal desarrollo de mis activi-



dades dentro de Serfinanza?

- ¿El regalo es entregado y tiene relación con las actividades cotidianas del negocio y las funciones que desempeño dentro de Serfinanza?
- ¿El regalo está siendo entregado de forma transparente y sin ocultar ninguna parte de la operación?
- ¿Sientes que está bien dar o aceptar este regalo?
- ¿Estás recibiendo el regalo solo o acompañado de más gente?
- ¿Estás recibiendo el regalo fuera de la oficina o dentro de esta?
- ¿Están haciendo este regalo a más personas de la empresa o solo a mí?
- ¿El regalo es solo para mí o también para mi familia?
- ¿Podría el regalo ser interpretado como un intento de influencia indebida en alguna decisión de negocio?
- ¿Aceptar o dar este regalo podría causar una percepción negativa o dañar la imagen de Serfinanza?
- ¿Se siente alguna obligación o presión, ya sea implícita o explícita, para aceptar o entregar este regalo?

6.9. REGLAS PARA EL TRÁMITE Y GASTOS DE VIAJES

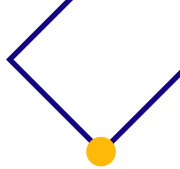
Los colaboradores de Banco Serfinanza deben ser conscientes de los recursos de la entidad y utilizarlos de manera responsable en eventos relacionados con el negocio, como congresos, seminarios, conferencias o actos similares. Para ello, se acatará estrictamente el Procedimiento de Trámite y Gastos de Viaje vigente, el cual contiene, entre otros aspectos, el siguiente procedimiento:

El área correspondiente debe presentar al Coordinador de Servicios Generales un requerimiento detallado del viaje planificado, incluyendo fechas, destino, motivo del viaje y lista de colaboradores que participarán. Los gastos de viaje deben ser presentados mínimo con ocho (8) días de anticipación, con el propósito de obtener los mejores descuentos, salvo aquellos casos de extrema urgencia.

El Coordinador de Servicios Generales debe verificar que el requerimiento del viaje cuente con la debida autorización por parte del jefe a cargo del área solicitante, garantizando que el viaje esté alineado con los objetivos y necesidades de la Entidad.

El Coordinador de Servicios Generales determina el valor por cual se efectuará el anticipo por concepto de alimentación y transportes, de acuerdo con la información previamente autorizadas por la Administración. En cuanto al hospedaje y tiquetes aéreos (si aplica) se realizan las reservas a la agencia de viajes y hoteles, previamente establecidos y autorizados por la Entidad.

Después de determinar los montos para alimentación y transporte, se realiza la: i) Autorización de los costos previamente determinados; ii) Envío por correo electrónico al área de Contabilidad



de la relación de gastos del viaje para la elaboración del Documento de Pago, que servirá como anticipo de gastos de viaje.

Esta orden debe contar con la autorización del Jefe Administrativo antes de ser enviada al área de Tesorería para su aprobación. Luego se envía a caja y se entrega en efectivo al funcionario solicitante. En caso de que el funcionario esté fuera de la ciudad de Barranquilla, los viáticos se depositan en su cuenta personal.

Se realiza seguimiento al proceso de elaboración del Documento de Pago para asegurar que el funcionario reciba el anticipo de gastos de viaje de manera oportuna.

Una vez que el viaje ha concluido, los colaboradores deben presentar los comprobantes de gastos relacionados con el viaje al Coordinador de Servicios Generales dentro de los 8 días hábiles siguientes a su regreso.

Para contar con más información del proceso descrito anteriormente, tener en cuenta el procedimiento de Trámite y Gastos de Viaje vigente, y las Propuestas de Viáticos establecidas por el área Administrativa.

6.9.1. PROCEDIMIENTO PARA APROBACIÓN DE GASTOS DE VIAJE DE REPRESENTACIÓN

Solicitud de aprobación de viaje: Antes de incurrir en cualquier gasto de viaje de representación, el colaborador debe presentar una solicitud de viaje que incluya los siguientes detalles:

- Propósito del viaje
- Ubicación del viaje
- Fechas de salida y regreso
- Estimación de los costos del viaje, que abarquen transporte, alojamiento, comidas y otros gastos asociados.

Aprobación del viaje: El Gerente de Departamento o un Superior Directo debe revisar y aprobar la solicitud de viaje, tomando en cuenta los siguientes factores:

- La necesidad y relevancia del viaje.
- La razonabilidad de los costos estimados.
- Que la estimación de gastos de viaje y alojamiento no exceda el límite permitido por la entidad, conforme al cargo del colaborador que va a viajar, conforme a las directrices del área administrativa.

Registro de gastos de viaje: Durante el viaje, los empleados deben mantener un registro detallado de todos los gastos, incluyendo la recolección de recibos, facturas y otros documentos relevantes.



Reembolso de gastos:

- Después del viaje, los empleados deben presentar un informe de gastos que contenga todos los recibos y justificantes de gastos, junto con una explicación de cada uno de ellos.
- El informe de gastos será revisado por el área Administrativa y, si se aprueba, los gastos serán reembolsados al empleado.

Prohibición de gastos relacionados con bebidas alcohólicas, sustancias alucinógenas y similares: Queda estrictamente prohibido incluir en los gastos de representación cualquier concepto relacionado con la adquisición, consumo o uso de bebidas alcohólicas, sustancias alucinógenas u otras sustancias prohibidas por ley. Cualquier gasto de esta naturaleza será considerado una violación grave de las políticas del Banco y estará sujeto a medidas disciplinarias, así como la obligación de reembolsar de inmediato cualquier gasto indebido.

El Banco se reserva el derecho de llevar a cabo auditorías periódicas de los informes de gastos y tomar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de esta disposición y salvaguardar la integridad y reputación de la empresa.

Los empleados deben ser conscientes de que representar al Banco implica mantener los más altos estándares de ética y conducta profesional, evitando cualquier actividad que pueda comprometer la reputación o el cumplimiento legal de la empresa.

6.10. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONFLICTO DE INTERÉS

Nuestros colaboradores deben seguir el siguiente procedimiento ante situaciones que pudieren configurar 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

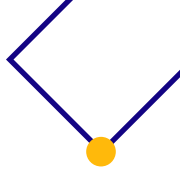
La Junta Directiva de BANCO SERFINANZA está comprometida con una política de CERO tolerancias al fraude y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, promoviendo una cultura de riesgos que garantice la denuncia de actividades o conductas que atenten en contra de los principios y valores éticos de 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. Por esto, se incluirá la revisión y el ajuste específico de los procedimientos y controles para que respondan eficazmente a las nuevas modalidades de fraude y corrupción. Esto implica evaluar regularmente los controles existentes y modificar o crear nuevos procedimientos que se adapten a los métodos emergentes de fraude, asegurando una respuesta ágil y efectiva ante nuevas amenazas, y manteniendo la integridad de los procesos de prevención y detección.

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:

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Promover espacios de capacitación y sensibilización dirigidos a todos los colaboradores de la Organización en prevención de fraude y corrupción, garantizando que sean inclusivos y dirigidos a todos los niveles organizacionales, desde el personal operativo hasta la alta dirección.

- 
5. 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

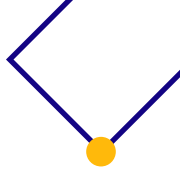
TODOS LOS EMPLEADOS DE BANCO SERFINANZA: Es responsabilidad de todos los empleados cumplir con las normas de conducta y prohibiciones específicas contenidas en el código de Ética y buena conducta. Así mismo cumplir con lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo, el contrato de trabajo, la constitución 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. La Junta Directiva se compromete a proporcionar los recursos financieros, humanos y tecnológicos adecuados para garantizar la implementación efectiva y sostenida de la política de prevención del fraude y la corrupción, incluyendo la adquisición de tecnologías para la detección y prevención de fraudes, la contratación de personal especializado en gestión de riesgos y la oferta de formación continua a todos los empleados en prácticas y procedimientos antifraude y anticorrupción.

La Junta Directiva evalúa anualmente el presupuesto general del Banco, el cual incluirá los recursos asignados para el programa antifraude y anticorrupción. La Gerencia de Riesgos presentará a la Junta Directiva el seguimiento de la efectividad de la gestión de riesgo de fraude para asegurar la alineación continua con los objetivos de la política y para realizar ajustes necesarios en la asignación de recursos conforme a las necesidades identificadas.

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 encarga-



rá 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. El área de Riesgos actualizará continuamente la matriz de riesgos, tal que, esta refleje los cambios en el entorno económico, normativo y tecnológico de manera oportuna. Para esto, realizará una revisión periódica mínimo una (1) vez al año.

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.

Es deber del Comité de Ética de BANCO SERFINANZA asegurar que se reciban y atiendan todos los reportes de desviaciones, faltas incurridas, o incumplimiento a la normatividad y regulaciones vigentes que se reciban a través de cualquier medio interno o externo; Evaluar las controversias, conflictos y faltas relacionadas al Código de Conducta y Ética; Establecer sanciones y planes de acción en casos relacionados con faltas al Código de Conducta y Ética que representen un impacto negativo significativo para la entidad, así como revisar los lineamientos, políticas y procedimientos de operación que aseguren el cumplimiento de las disposiciones dadas por la entidad en relación a la conducta y la ética.

Respecto de los estándares de investigación es necesario establecer y mantener procedimientos claros y estructurados para la investigación interna de incidentes de fraude o corrupción. Estos procedimientos deben definir detalladamente los pasos a seguir desde el momento en que se reporta un incidente, asegurando una respuesta oportuna y eficaz.

Cualquier reporte que ingrese a BANCO SERFINANZA bajo los canales con los que cuenta la organización (canales para la recepción de PQRS, atención al consumidor financiero y canal ético) que sea catalogado, preliminarmente, como presunto fraude interno o externo deberá ser puesto en el conocimiento de la Gerencia de Riesgos. La Gerencia de Riesgos será responsable de coordinar y supervisar estas investigaciones, garantizando que se realicen de manera independiente y objetiva, con el fin de proteger la integridad del proceso y salvaguardar los derechos de todas las partes involucradas.

En el evento de que el reporte ingrese a SERFINANZA a través del canal ético, el Oficial de Cumplimiento deberá efectuar un análisis preliminar sobre la naturaleza de la incidencia, en el que determine si se trata de una incidencia sujeta a los controles de la Gerencia de Riesgos o si es un asunto propio del trámite del canal ético.



CANALES

BANCO SERFINANZA se compromete a proporcionar mecanismos de denuncia accesibles y confidenciales que permitan a los empleados, clientes, contratistas, proveedores y otros terceros reportar cualquier sospecha de fraude o corrupción. Estos mecanismos incluirán una línea de denuncia dedicada, una plataforma en línea segura y direcciones de correo electrónico específicas. Cada uno de estos canales estará diseñado para ser fácil de usar, garantizando que los denunciantes puedan reportar incidentes sin temor a represalias.

La confidencialidad es un principio fundamental en el manejo de denuncias en BANCO SERFINANZA. El banco asegurará que toda la información proporcionada a través de los mecanismos de denuncia sea tratada con la máxima discreción y protegida contra accesos no autorizados. Se implementarán medidas estrictas para proteger la identidad de los denunciantes, incluyendo el uso de tecnologías de cifrado y la limitación del acceso a la información solo a personal autorizado y capacitado. Además, se establecerán protocolos claros para manejar y seguir cada denuncia, garantizando que se investigue de manera diligente y objetiva.

Para fomentar el uso de estos mecanismos de denuncia, BANCO SERFINANZA llevará a cabo campañas regulares de sensibilización y formación dirigidas a todos los colaboradores y partes interesadas. Estas campañas explicarán la importancia de reportar conductas indebidas, detallarán los canales de denuncia disponibles y reiterarán el compromiso del banco con la protección de los denunciantes.

MARCO SANCIONATORIO

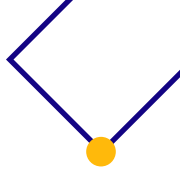
El incumplimiento a esta política y normas subyacentes por acción u omisión traerá consigo consecuencias legales de conformidad con lo previsto en el Código Sustantivo del trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Contrato de Trabajo, el Código de Ética y Buena Conducta de BANCO SERFINANZA, la Constitución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

Las sanciones aplicables a cualquier incumplimiento de esta política serán disuasorias y se aplicarán de manera consistente, de acuerdo con la gravedad de la conducta. La Junta Directiva velará por que estas sanciones sean suficientemente significativas para desalentar dichas conductas, garantizando su comunicación y aplicación uniforme a todos los niveles de la organización.

7.2. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON SARLAFT

7.2.1. 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 perjuicio de las sanciones de orden penal o civil que correspondan.

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 función de cumplimiento, al pertenecer a la segunda línea de defensa desde una perspectiva tradicional de su rol funcional, requiere autonomía en la gestión e investigación de incidentes que se presenten ante esta dependencia. Es necesario que esta autonomía sea de tal forma que las otras líneas de defensa o mecanismos de control no interfieran en la toma de decisiones del rol de cumplimiento, evitando así que se afecte su objetividad. El área de Cumplimiento juega un papel esencial en garantizar que nuestra entidad opera de acuerdo con todas las leyes, regulaciones y políticas internas aplicables. Para que este papel sea efectivo, es fundamental que el área de Cumplimiento mantenga su independencia. El deber de independencia implica imparcialidad, es decir, la libertad de informar y actuar sobre cualquier infracción de las regulaciones o políticas sin temor a represalias, autonomía operativa en la ejecución de sus responsabilidades, acceso a la alta dirección para reportar y discutir cualquier asunto relevante de cumplimiento. Este deber de independencia permite al área de Cumplimiento cumplir con su papel de manera efectiva y asegura que nuestra entidad cumple con todas las regulaciones y estándares éticos requeridos.

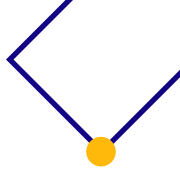
La Presidencia, Vicepresidencias, Auditor Interno, Directores, Jefes de áreas, Gerentes de Agencias y coordinadores de áreas deben cumplir, monitorear y hacer cumplir por parte de todos los colaboradores bajo su responsabilidad el Código de Ética y Conducta.

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.

7.2.2. POLÍTICAS PARA ADMINISTRADORES

7.2.2.1. 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.

7.2.2.2. 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.

7.2.2.3. 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.

7.2.3. 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.

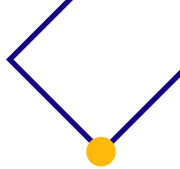
7.2.3.1. PRINCIPIO DE ADECUACIÓN DE NUEVOS PRODUCTOS

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.

7.2.3.2. 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



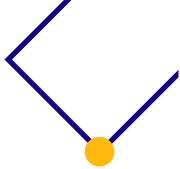
que realizan actividades prohibidas por la ley o que afectan la moral y buenas costumbres, y en general que atentan contra la credibilidad y los intereses del Banco.

- 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.
- 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.

7.2.4. 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 com-



portamiento 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.

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.

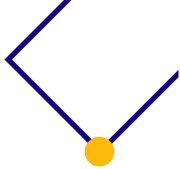
En el Manual SARLAFT, se encuentran descritos todos los lineamientos generales adoptados por la Entidad, cada una de las etapas y elementos del sistema, los factores de riesgo LA/FT y los riesgos asociados al LAFT.

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.

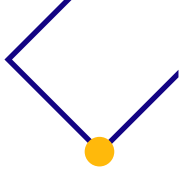
En consonancia con lo anterior, Banco Serfinanza S.A. implementa una Estrategia Contra el Soborno y la Corrupción Transnacional diseñada para mitigar riesgos asociados con la corrupción en operaciones internacionales y relaciones con terceros. Este compromiso incluye el cumplimiento estricto de estándares internacionales, como la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA) y la Ley Antisoborno del Reino Unido (UKBA), y la alineación con los marcos regulatorios nacionales.

La estrategia contempla directrices clave sobre la evaluación de riesgos, la diligencia debida en relaciones con terceros, y la implementación de controles específicos en jurisdicciones de alto riesgo. Asimismo, refuerza la capacitación del personal, el monitoreo continuo y la promoción de una cultura de transparencia en todas las áreas operativas del Banco.

Para conocer las acciones específicas y lineamientos detallados, se debe consultar el documento anexo 'Estrategia Contra el Soborno y la Corrupción Transnacional', que actúa como complemento operativo de este Código. Este documento es revisado y adaptado periódicamente para garantizar su eficacia frente a las dinámicas del entorno regulatorio y empresarial.

7.3. NUESTRO CUIDADO DE LA INFORMACIÓN

Banco Serfinanza S.A. está firmemente comprometido con el respeto y la protección de los datos personales de sus clientes, empleados y todas las partes interesadas. Reconoce que la privacidad y la seguridad de los datos personales son derechos fundamentales y, por lo tanto, recoge, almacena, procesa y comparte dichos datos de manera responsable y únicamente para los fines que han sido explícitamente consentidos por los titulares de los datos o que son legalmente permitidos. La entidad implementa medidas de seguridad técnicas y organizativas



robustas para prevenir el acceso, divulgación, alteración o destrucción no autorizados de datos personales. Además, se compromete a cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables relativas a la protección de datos personales, incluyendo la notificación oportuna de cualquier brecha de seguridad que pueda afectar a estos datos.

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.

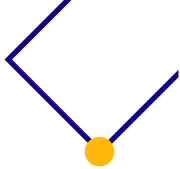
Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público, existiendo deber para ello, esta información privilegiada no debe ser entregada a terceros que no tienen derecho a recibirla. Ningún colaborador, directivo ni accionista del 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 les suministre a las autoridades facultadas para solicitarla y



previa su solicitud al respecto.

3. Cuando sea puesta a disposición de los órganos que tienen derecho a conocerla, tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Revisor Fiscal, Auditoría Interna, los accionistas en ejercicio del derecho de inspección y los asesores externos, para los asuntos que les han sido encomendados, previa suscripción y aceptación de manejo de confidencialidad de la información que se le entregue.

7.3.1. 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 Entidad.



Por esta razón, Banco Serfinanza ha decidido establecer una política interna para el manejo de las redes sociales de la Entidad 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.

7.4.1. 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.

7.4.2. 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.

7.4.3. 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 (WhatsApp, 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.

7.4.4. 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 LinkedIn.
- 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


7.4.5. 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

7.4.6. 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.

7.4.7. 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.

7.4.8. POLÍTICA PARA PUBLICACIÓN DE CONTENIDO Y CONFIDENCIALIDAD

7.4.8.1. 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.

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.

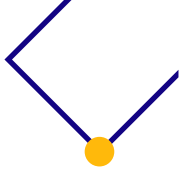
Los colaboradores podemos compartir en nuestras redes sociales fotos que nos relacione como funcionarios del Banco (fotos con nuestros compañeros, fotos en eventos, fotos de algún obsequio dado por el Banco), pero siempre conservando los valores y principios del Código de Ética y Contenido.

No está permitido revelar información que comprometa la política o la posición pública 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 clien-



- 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.
- 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 publi-

RIESGO	ESTRATEGIA
Pérdida 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.

- 
- caciones 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.

7.4.9. ADMINISTRACIÓN DE MEDIOS SOCIALES

7.4.9.1. 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:

7.4.9.1.1. 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

7.4.9.1.2. 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

7.4.10. 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 esta hay que cultivarla y fomentarla. Por ello, hemos establecido diversos mecanismos que nos apoyan en esta tarea.

8.1. COMITÉ DE ÉTICA

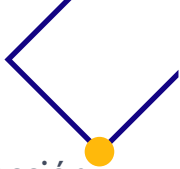
Banco Serfinanza contará con un Comité de Ética, que se encargará de definir temas de política general y dar lineamientos en materia de ética, conducta e integridad, así como definir posiciones corporativas frente a dilemas éticos difíciles de resolver, y establecer los planes de acción sobre los casos 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.
- Secretaría 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, al igual que, 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 parentesco o relación 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:

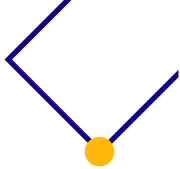
✓ Consanguinidad:

- Primer grado: padres e hijos.
- Segundo grado: hermanos, abuelos, nieto.

✓ 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).

Además de las relaciones o parentescos a considerar si cuenta con una relación con otro colaborador o proveedor del Banco, no asociada a los rangos de consanguinidad o afinidad, anteriormente mencionadas, que pueda generar un potencial conflicto de interés, describiendo la relación.



8.5. LÍNEA ÉTICA

8.5.1. POLÍTICA DE LA LÍNEA ÉTICA

8.5.1.1. OBJETIVO GENERAL

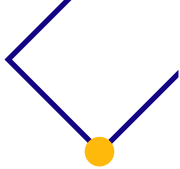
El objetivo de la política de la Línea Ética de Banco Serfinanza es establecer un marco sólido y transparente que promueva y respalde la integridad, la ética y el cumplimiento normativo de las actividades y relaciones de la entidad. Así mismo, esta política pretende fomentar una cultura organizacional basada en principios éticos y en el respeto a los más altos estándares de conducta, tanto a nivel interno como en las interacciones con los clientes, proveedores y la comunidad en general.

8.5.1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Proporcionar una guía clara y accesible a todos los colaboradores de la empresa sobre los principios éticos y las normas de conducta esperadas, promoviendo así la adhesión y el cumplimiento de los valores corporativos.
- Establecer canales efectivos y seguros para la denuncia de posibles infracciones éticas, faltas o conductas indebidas, fomentando una cultura de confianza y transparencia que asegure la confidencialidad y protección del denunciante.
- Promover la prevención, detección y respuesta oportuna a situaciones que puedan poner en riesgo la integridad, la ética y el cumplimiento normativo, mediante la implementación de controles, capacitación y comunicación constante.
- Garantizar la aplicación de sanciones adecuadas y proporcionales a las infracciones éticas comprobadas, estableciendo procedimientos claros y justos para la investigación interna, el debido proceso y la imposición de medidas disciplinarias.
- Fomentar la revisión y mejora continua de la Línea Ética, adaptándola a los cambios normativos, las mejores prácticas del sector y los requerimientos específicos de la entidad, con el fin de mantener un enfoque proactivo y actualizado en materia ética y de cumplimiento. Banco Serfinanza a través de la política de la Línea Ética busca distinguirse como una entidad responsable, íntegra y comprometida con los principios éticos, generando confianza y valor tanto para sus colaboradores como para sus clientes, socios comerciales y la sociedad en general.

De acuerdo con lo anterior, 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 a las políticas que los complementan, podrán denunciarla a través de la Línea Ética que es el canal de denuncias que la entidad ha establecido para tal efecto.

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, esta 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.

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 deberá ser analizada a más tardar dentro de los dos días hábiles siguientes desde que fue recibida. Esta 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 denuncias que se presenten deben tener como mínimo los siguientes requisitos:

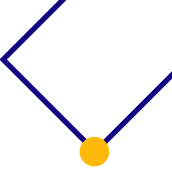
- Identificación del presunto responsable de la conducta.
- Fecha de los hechos.
- Documentos de apoyo a la investigación (si fuere el caso).
- Datos de notificación (si fuere el caso).

Cuando se denuncie un hecho y no se especifique el presunto responsable, el administrador del canal ético deberá evaluar, al día hábil siguiente que fue recibida la denuncia, si respecto de los hechos denunciados, le era imposible al denunciante conocer quien fue el posible autor de la conducta. En caso de que se presente una denuncia ante el canal ético y esta no tenga los otros requisitos mínimos; el administrador de la línea deberá pedirle al denunciante la información pertinente, dentro del mismo término. Si no fuera posible requerir la información faltante o si el denunciante es renuente a suministrar la misma, el administrador de la línea evaluará periféricamente la denuncia presentada y determinará si es procedente darle trámite a la misma, o si esta deba archivarse.

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.

Las investigaciones que tengan origen dentro del área de Cumplimiento, producto de las denuncias recibidas a través de la línea ética, deberán tener una duración máxima de 15 días. En dicho término, se deberá dejar un informe detallado de las acciones realizadas, así como las decisiones tomadas por parte de las áreas involucradas. En caso de ser 3 o más los investigados, o de tratarse de investigaciones que revistan relevancia penal, la investigación puede tener una duración de hasta 20 días. Los anteriores términos podrán ser prorrogables hasta el mismo plazo inicial, siempre y cuando se deje constancia de las situaciones que motivan a tal situación.



Algunas actividades que pueden ser reportadas en la línea ética:

- Conflicto de intereses no divulgado.
- Abuso de poder y autoridad.
- Lavado de activos y financiamiento del terrorismo.
- Falsificación de documentos y registros.
- Discriminación y acoso laboral.
- Fraude contable y financiero.
- Venta de información privilegiada.
- Discriminación en la atención al cliente.
- Discriminación en la contratación y promoción.
- Falsificación de productos y servicios.
- Amenazas y extorsión.
- Soborno y cohecho.
- Apropiación indebida de activos de la empresa.
- Malversación de fondos públicos.
- Tráfico de influencias.
- Infracciones ambientales y de seguridad.
- Elusión fiscal y evasión de impuestos.
- Venta de productos ilegales.
- Mal uso de la propiedad intelectual.
- Prácticas monopolísticas y colusión.
- Prácticas señaladas como infracciones las disposiciones de riesgo de conducta de la entidad.

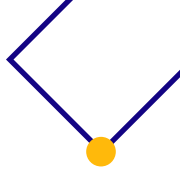
8.5.2. GARANTÍAS DEL DENUNCIANTE EN LA LÍNEA ÉTICA

El denunciante tendrá derecho a:

- **Confidencialidad:** El denunciante tiene derecho a la confidencialidad y privacidad de su información personal, así como de cualquier otra información relacionada con la denuncia. 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.
- **Protección contra represalias:** El denunciante no debe sufrir represalias como resultado de su denuncia, y la entidad debe implementar medidas para garantizar su protección.
- **Información:** El denunciante tiene derecho a recibir información sobre el proceso de investigación.
- **Canal de comunicación seguro:** La entidad dispondrá del canal ético como medio de comunicación seguro y confiable para que el denunciante pueda hacer su denuncia sin temor a represalias o consecuencias negativas.

8.5.3. GARANTÍAS DEL DENUNCIADO EN LA LÍNEA ÉTICA

- **Confidencialidad:** El denunciado tiene derecho a la confidencialidad y privacidad de su

- 
- información personal, así como de cualquier otra información relacionada con la investigación.
 - Presunción de inocencia: El denunciado es considerado inocente hasta que se demuestre lo contrario y tiene derecho a un juicio justo y objetivo.
 - Defensa: El denunciado tiene derecho a una defensa material y técnica.
 - Información: El denunciado tiene derecho a recibir información sobre los motivos por los cuales está siendo investigado.
 - Imparcialidad: El denunciado tiene derecho a que la investigación sea realizada de manera objetiva e imparcial.
 - No represalias: El denunciado tiene derecho a que no se tomen represalias en su contra, basadas en prejuicios o criterios que carezcan de objetividad. Las decisiones que se adopten deberán respetar el debido proceso en el marco de la línea ética y los demás procedimientos al interior de la entidad.

8.5.4. DECLARACIÓN DE COMPROMISOS DE LA ENTIDAD FRENTE A LA LÍNEA ÉTICA

El canal ético de Serfinanza se caracterizará por:

- Estar disponible para todos los empleados y terceros.
- Ser fácilmente accesible y comprensible.
- Garantizar la confidencialidad y el anonimato del denunciante.
- Contar con un sistema de seguimiento y respuesta a las denuncias recibidas.
- Proteger a los denunciantes contra represalias.
- Ser independiente y estar gestionado por personal capacitado e imparcial.
- Contar con medidas para prevenir la manipulación o el abuso del sistema de denuncias.
- Ser difundido entre los empleados y terceros, incluyendo información sobre cómo utilizarlo y qué tipo de irregularidades pueden ser reportadas.
- Estar integrado con los valores corporativos de la empresa, como parte de su estrategia global contra la corrupción.
- Ser objeto de evaluación periódica para asegurar su eficacia y mejorar su funcionamiento continuamente.

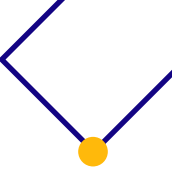
8.5.5. CANAL CONSULTIVO

El Canal Ético de Banco Serfinanza también cumple una función consultiva, brindando a todos los colaboradores y partes interesadas la posibilidad de obtener orientación y respuestas a sus interrogantes relacionados con el comportamiento ético al interior del Banco. Este canal consultivo está diseñado para promover un ambiente de trabajo basado en principios éticos y en el cumplimiento de normas y políticas establecidas.

Para los efectos del presente acápite, se establece el correo de: sereticos@bancoserfinanza.com. Todas las consultas relacionadas con la línea ética que sean radicadas por fuera de dicho canal, deberán ser remitidas al mismo por parte del área que haya tenido conocimiento de la misma.

8.5.5.1. CONSULTAS ADMITIDAS

Las consultas que pueden ser presentadas a través del Canal Ético Consultivo incluyen, pero



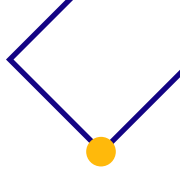
no se limitan a:

- a) Interpretación de principios éticos: Los colaboradores podrán consultar sobre cómo aplicar de manera efectiva y ética los principios y valores establecidos en el Código de Ética y Conducta, así como en otras políticas de la empresa relacionadas.
- b) Conflictos de intereses: Se podrán realizar consultas sobre la identificación y manejo adecuado de situaciones que puedan generar conflictos de intereses, asegurando que las decisiones se tomen de manera imparcial y en beneficio de la empresa y sus partes interesadas.
- c) Cumplimiento normativo: Los colaboradores podrán consultar sobre el cumplimiento de leyes, regulaciones y normativas internas y externas que apliquen a sus funciones, garantizando el acatamiento cabal de los requerimientos legales y éticos.
- d) Aceptación de regalos y beneficios: Se podrán realizar consultas sobre la aceptación de regalos, beneficios o incentivos de terceros, asegurando que estas prácticas se realicen de manera transparente y ética.
- e) Uso adecuado de la propiedad intelectual: Los colaboradores podrán consultar sobre el uso y manejo adecuado de la propiedad intelectual de la empresa y de terceros, garantizando el respeto a los derechos de autor y la confidencialidad de la información sensible.

8.5.5.2. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLUCIÓN DE DUDAS

El procedimiento para presentar consultas a través del Canal Ético Consultivo será el siguiente:

- a) Presentación de la consulta:** Los colaboradores podrán presentar sus consultas de manera confidencial, ya sea de forma presencial o a través de los canales establecidos (correo electrónico).
- b) Recepción y registro:** Las consultas serán recibidas por los administradores del Canal Ético, quienes registrarán de manera detallada cada consulta, asegurando su confidencialidad y protección de datos.
- c) Análisis y respuesta:** El Oficial de Cumplimiento realizará un análisis detallado de cada consulta, consultando con expertos o asesores internos o externos según sea necesario, para brindar una respuesta clara y fundamentada.
- d) Comunicación de la respuesta:** La respuesta a la consulta será comunicada al colaborador que realizó la consulta, en un término máximo de 15 días hábiles, garantizando su confidencialidad y la protección de su identidad si así lo solicita.
- e) Registro de respuestas:** Todas las respuestas brindadas a través del Canal Ético Consultivo serán registradas de forma detallada para llevar un control y seguimiento adecuado.



f) Actualización y difusión: La información derivada de las consultas será actualizada y difundida de manera periódica para asegurar que todos los colaboradores tengan acceso a las orientaciones y respuestas proporcionadas.

El Canal Ético Consultivo busca fomentar una cultura de transparencia, confianza y apego a los principios éticos dentro del Banco. Su correcto funcionamiento garantizará que los colaboradores puedan tomar decisiones informadas y éticas, promoviendo así un ambiente de trabajo responsable y comprometido con la integridad y el cumplimiento normativo.

8.5.6. CANALES DE DENUNCIA PRESENCIAL

El Banco habilitará un espacio físico designado para la presentación de denuncias presenciales, ubicado en el área de Cumplimiento durante el horario laboral. Se designará a un Analista SARLAFT como el responsable de recibir las denuncias presenciales, quien mantendrá la confidencialidad de la información recibida.

El denunciante deberá completar un formulario estandarizado proporcionado por el Banco al momento de presentar la denuncia presencial, el cual no solicitará información que pueda identificar al denunciante. Una vez recibida la denuncia, se asignará un número de referencia o código para anonimizarla, protegiendo así los datos personales del denunciante.

El Banco se compromete a mantener la confidencialidad de la denuncia y a proteger al denunciante contra represalias o consecuencias negativas. Las denuncias presenciales serán tratadas con reserva y solo se compartirán con las personas e instancias necesarias para llevar a cabo la investigación.

El Banco dará respuesta a la denuncia presencial en un plazo razonable, realizando una investigación adecuada para esclarecer la situación denunciada. El personal encargado mantendrá informado al denunciante sobre el estado de la denuncia y las acciones tomadas en respuesta, siempre que sea posible sin comprometer la confidencialidad.

El Banco se compromete a fortalecer y promover la Línea Ética a través de este procedimiento estandarizado para la presentación de denuncias presenciales, con el fin de reforzar su cultura de integridad y ética en todas sus operaciones y relaciones.

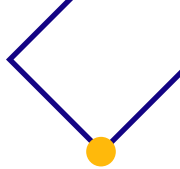
8.5.7. CANALES DE DENUNCIA

- Línea Telefónica Barranquilla: 605 385 20 17
- Línea a Nivel Nacional: 01 8000 415 126
- Correo Electrónico: lineaetica@bancoserfinanza.com

8.6. EFECTOS DE INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

8.6.1. INCUMPLIMIENTO

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, aun 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.

8.6.2. SANCIONES

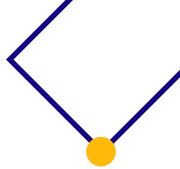
Las siguientes sanciones serán aplicadas por Banco Serfinanza directamente a sus colaboradores:

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



6. mediatamente 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.

8.7. MONITOREO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LAS MEDIDAS

Para asegurar el cumplimiento efectivo del Código de Ética y Conducta, se implementarán herramientas específicas que permitan monitorear de manera sistemática y objetiva el comportamiento de todos los colaboradores y miembros de la entidad. Estas herramientas serán diseñadas para identificar posibles desviaciones o incumplimientos del código, así como para promover una cultura ética sólida en todas las áreas de la empresa.

Entre las herramientas a utilizar, se incluirán encuestas de ética y cumplimiento dirigidas a los colaboradores, donde se evaluará su percepción y conocimiento del Código, así como la detección de posibles situaciones de riesgo o conflictos de interés. La periodicidad de dicho monitoreo será por lo menos 1 vez cada año.

9. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Las disposiciones aquí contenidas serán objeto de revisión semestral por parte de las instancias competentes con la finalidad de promover una cultura de ética organizacional acorde con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

La presente versión del Código fue revisada por Comité de Auditoría y se encuentra vigente desde su aprobación por la Junta Directiva el 23 de diciembre de 2024 - Acta No. 539.