

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

POLÍTICA DE TRANSPARENCIA

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	1
2. PRINCIPIOS RECTORES.....	2
3. LÍNEAS DE ACCIÓN	2
3.1. Transparencia en las relaciones con clientes	2
3.2. Transparencia en la relación con proveedores y aliados	3
3.3. Transparencia en las actuaciones de los vendedores externos – VEX	4
3.4. Prevención de conflictos de interés	4
3.5. Transparencia en la gestión del Riesgo de Conducta.....	5
3.6. Gestión de la información y datos personales	6
3.7. Canal ético y denuncias: Política de la Línea Ética	6
4. Responsabilidades y seguimiento	7

1. INTRODUCCIÓN

En Banco Serfinanza S.A., la transparencia es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional y un principio rector en la gestión de nuestras operaciones. Creemos firmemente que la confianza de nuestros clientes, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés se construye a través de una conducta íntegra, clara y alineada con los más altos estándares éticos y regulatorios.

Esta Política de Transparencia establece los principios y lineamientos que rigen nuestras relaciones y procesos, asegurando que todas las actuaciones dentro del Banco se realicen con apego a la normativa vigente, incluyendo las disposiciones nacionales y los estándares internacionales en materia de ética corporativa, gobierno corporativo y prevención de riesgos financieros y reputacionales.

El compromiso con la transparencia no es solo una directriz institucional, sino una responsabilidad compartida por cada colaborador, directivo, proveedor y aliado estratégico. Por ello, esta política aplica a todos los colaboradores, directivos, aliados comerciales, proveedores y terceros que interactúan con el Banco

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

Serfinanza S.A., quienes deberán adherirse a sus disposiciones en el ejercicio de sus funciones y relaciones comerciales.

Asimismo, el Banco ha dispuesto mecanismos de supervisión, reporte y mejora continua para garantizar la efectividad de esta política, permitiendo su adaptación a los desafíos cambiantes del sector financiero y asegurando su cumplimiento a través de herramientas como el Canal Ético y el Comité de Ética.

La implementación y observancia de esta política son esenciales para fortalecer una cultura organizacional basada en la confianza, la rendición de cuentas y el respeto a nuestros valores corporativos. Invitamos a cada miembro de nuestra comunidad a asumir la transparencia como un principio fundamental de su labor diaria, contribuyendo así a la consolidación de relaciones sólidas y sostenibles con nuestros clientes y el entorno en el que operamos.

2. PRINCIPIOS RECTORES

- **Transparencia:** Actuamos de manera clara y razonable en las relaciones con los grupos de interés de la Entidad, dejando evidencia objetiva y verificable de los actos de cada uno en cumplimiento de reglamentos y normas legales.
- **Ética e integridad:** Actuamos de manera honesta y acorde con la ley, manteniendo coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.
- **Respeto y equidad:** Garantizamos un trato justo y equitativo a clientes, proveedores, empleados y otros grupos de interés.
- **Protección al consumidor financiero:** Aseguramos que los clientes tengan acceso a información veraz, clara y suficiente sobre los productos y servicios financieros ofrecidos.

3. LÍNEAS DE ACCIÓN

3.1. Transparencia en las relaciones con clientes

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.

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

Compromisos institucionales:

- La información sobre productos y servicios financieros será clara, suficiente y veraz, evitando términos confusos o engañosos.
- Se garantizará que el proceso de contratación de productos y servicios financieros se realice sin presiones indebidas ni prácticas coercitivas.
- Existen mecanismos de atención y resolución de quejas que permiten una gestión oportuna y efectiva de las inquietudes de los consumidores financieros.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Proporciono a los clientes información clara, suficiente y veraz sobre los productos y servicios financieros. • Atiendo con respeto, evitando presiones indebidas o prácticas coercitivas. • Gestiono con agilidad y eficacia las inquietudes y reclamos presentados por los consumidores financieros.	• Utilizar términos confusos o engañosos para inducir al cliente a adquirir productos. • Presionar o condicionar al cliente en sus decisiones financieras. • Ignorar o dilatar injustificadamente la atención de quejas y solicitudes.

3.2. Transparencia en la relación con 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.

Compromisos institucionales:

- La selección y contratación de proveedores se llevará a cabo bajo principios de equidad, objetividad y sin conflictos de interés.
- Se evitarán favoritismos, acuerdos secretos o cualquier práctica que comprometa la imparcialidad en las relaciones comerciales.

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Participo con objetividad y transparencia en los procesos de selección de proveedores. • Me abstengo de cualquier conducta que favorezca indebidamente a un tercero. • Promuevo relaciones basadas en la ética, la sostenibilidad y el cumplimiento.	• Establecer acuerdos ocultos o prácticas que afecten la equidad del proceso. • Aceptar regalos, favores o beneficios personales de proveedores o aliados. • Favorecer contrataciones por afinidades personales o intereses ajenos al banco.

3.3. Transparencia en las actuaciones de los vendedores externos – VEX

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.

Compromisos institucionales:

- El cumplimiento de metas comerciales no podrá comprometer la integridad y la transparencia en las relaciones con los clientes.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Actúo con honestidad en la promoción de productos financieros. • Garantizo que el cumplimiento de metas no afecte la integridad en la relación con el cliente. • Informo con claridad las condiciones y características de los productos.	• Usar técnicas engañosas o presionar al cliente para cumplir metas. • Manipular la información del producto para generar falsas expectativas. • Anteponer intereses personales o comerciales al bienestar del consumidor.

3.4. Prevención de conflictos de interés

Los colaboradores deberán reportar cualquier situación que pueda generar un conflicto de interés, permitiendo la evaluación y gestión adecuada por parte del Banco.

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

Compromisos institucionales:

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Declaro cualquier situación que pueda representar un conflicto de interés. • Actúo con imparcialidad, respetando los principios del Banco.	• Participar en decisiones o actividades donde tengo intereses personales comprometidos. • Priorizar beneficios personales sobre el interés institucional.

3.5. Transparencia en la gestión del Riesgo de Conducta

El Banco Serfinanza 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.

Compromisos institucionales:

- Una de nuestras reglas de conducta es preservar la integridad, la transparencia y la imparcialidad en todas las relaciones comerciales y laborales.
- 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.
- El lenguaje por parte de los colaboradores del Banco debe enaltecer los valores de respeto, responsabilidad y transparencia.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Me conduzco con ética y respeto en todas mis actividades, internas y externas. • Promuevo una cultura de integridad y ejemplo en mi entorno laboral. • Uso un lenguaje respetuoso y profesional, enalteciendo los valores del Banco.	• Tolerar conductas indebidas que comprometan la reputación del Banco. • Participar en acciones que contradigan las políticas éticas. • Emplear incentivos que promuevan el incumplimiento de normas.

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

3.6. Gestión de la información y datos personales

El Banco asegurará la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, garantizando su uso adecuado y evitando filtraciones o manipulaciones indebidas.

Compromisos institucionales:

- Los colaboradores deben manejar la información interna y de los clientes con responsabilidad y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.
- Promovemos entre nuestros colaboradores la imparcialidad, la ética, la responsabilidad y la transparencia en el uso de los datos.

LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO:
• Protejo la confidencialidad y seguridad de la información a mi cargo. • Manejo los datos de clientes conforme a la ley y a las políticas internas. • Reporto cualquier posible filtración o riesgo relacionado con datos sensibles.	• Compartir datos de clientes sin autorización o fuera del marco normativo. • Acceder a información sin la debida justificación. • Usar la información para fines personales o no autorizados.

3.7. Canal ético y denuncias: Política de la Línea Ética

El Banco ha establecido mecanismos efectivos para la recepción de denuncias sobre posibles infracciones éticas, garantizando la confidencialidad y protección del denunciante. Por esto, 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.

Los Canales de denuncia a disposición de los grupos de interés son:

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

	POLÍTICA DE TRANSPARENCIA	Cumplimiento	
		Versión 1.0	30/09/2025

Adicionalmente, se cuenta con un Canal Ético Consultivo que busca fomentar una cultura de transparencia, confianza y apego a los principios éticos dentro del Banco.

Este medio brinda 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.

- Se establece el correo de: sereticos@Bancoserfinanza.com.

4. Responsabilidades y seguimiento

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 Entidad o las leyes. Adicionalmente, la Junta Directiva y la Alta Dirección son responsables de impartir las políticas, velando por ser un ejemplo para la Entidad en el cumplimiento de los principios y valores corporativos.

El área de Cumplimiento es la responsable de realizar seguimiento a la presente política, apoyado por el Comité de Ética, el cual es un órgano consultivo responsable de realizar seguimiento al cumplimiento del Código de Ética de la Entidad.

Esta política ha ratificada por la Junta Directiva de BANCO SERFINANZA, en Barranquilla a los treinta (30) días del mes de septiembre de dos mil veinticinco (2025).