



# Código de Ética y Conducta

Estimados Colaboradores,

Nuestros comportamientos y acciones indiscutiblemente definen el rumbo de la organización. Es en cada una de ellas y en la toma de decisiones que contribuimos en escribir el futuro de las sociedades que conforman al Conglomerado Financiero Banagrícola.

Por ello, hemos evolucionado nuestra estrategia, nuestra cultura y nuestra marca. Reconociendo en cada elemento que los colaboradores somos la esencia de la organización aportando desde nuestro rol en promover el desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos. Fundamentamos nuestro actuar en los rasgos culturales de integridad, desempeño extraordinario, ser humano, clientes, crecimiento sostenible y dinamismo. Los cuales, por medio de Movimiento B, hemos declarado, reconociendo lo que valoramos y lo que no toleramos.

Nuestra convicción organizacional, es hacer que las cosas pasen. Basándonos en principios éticos de hacer lo correcto, aunque nadie lo vea.

Es así, que me enorgullece informarles que nuestro Código de Ética y Conducta se suma en esa evolución y se alinea con nuestra convicción y propósito. Permittiéndonos contar con una guía del comportamiento y una herramienta para asistirnos en la toma de decisiones frente a dilemas éticos, reforzando la prudencia y la transparencia para la generación de relaciones basadas en la confianza.

Esta actualización, conlleva aportes que los mismos colaboradores brindaron, demostrando su voz interior y contribuyendo en nuestro compromiso de querer hacer las cosas bien. Gracias por el empeño y por ser Movimiento B.

A todos los invito a que sigamos evolucionando y que consolidemos nuestra cultura organizacional, propósito y convicción, llevando a la realidad el Código de Ética y Conducta, fortaleciendo la reputación y sostenibilidad de nuestra marca, haciendo lo correcto para nuestros clientes y demás Grupos de Interés.



**RAFAEL BARRAZA**  
Presidente Ejecutivo  
Banco Agrícola, S.A.



# Índice

Pág

1. Introducción y alcance	4
2. Nuestros principios, cultura y la forma en que nos relacionamos con los distintos grupos de interés y el medio ambiente	6
3. Nuestra perspectiva frente a los colaboradores	11
4. Nuestro manejo de la información y datos personales	14
5. Nuestra gestión de inversiones personales	18
6. Nuestro actuar frente a los conflictos de interés	22
7. Administración de nuestros activos	30
8. Nuestro aporte a la lucha contra el fraude, la corrupción, el lavado de activos y financiación del terrorismo	32
9. Nuestros mecanismos de apoyo al fomento de la ética	35



01

## **Introducción y alcance**

- 1.1. Nuestra larga trayectoria como Grupo Bancolombia (en adelante “Grupo”) se ha caracterizado por los negocios responsables que realizamos en todos los países en que operamos. A través de estos buscamos realizar nuestro propósito superior de promover desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos.
- 1.2. 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.
- 1.3. El Código de Ética y Conducta recoge nuestra cultura organizacional que se fundamenta en principios éticos y se expresa en 6 rasgos de comportamiento que los colaboradores del Grupo estamos obligados a desarrollar y poner en práctica cuando nos relacionamos entre nosotros y con los diferentes grupos de interés.
- 1.4. No obstante, lo anterior, el Código de Ética y Conducta no puede regular todo nuestro actuar, ni anticipar todos los desafíos de conducta que enfrentamos los colaboradores y por ello no sustituye el buen criterio, el sentido común y la prudencia que debemos tener en todo momento, para que nuestro pensar y actuar estén en sintonía con el deber ser.
- 1.5. Las disposiciones de este Código aplican a los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración<sup>1</sup>, la Alta Gerencia<sup>2</sup>, los Equipos Directivos de cada una de las compañías del Grupo y los colaboradores y aprendices de todas las entidades del Grupo, así como ciertos terceros con quienes tenemos relación y que se acogen a nuestro Código, en adelante y para propósitos exclusivos de este Código, nos referiremos a todos estos como los “colaboradores”.
- 1.6. En razón a que la ética traspasa las barreras geográficas y culturales, este Código es de alcance corporativo y fue aprobado por las Juntas Directivas o Consejos de Administración de cada una de las siguientes entidades del Grupo: Bancolombia, Valores Bancolombia, Fiduciaria Bancolombia, Corporación Banca de Inversión Bancolombia, Banistmo y sus subsidiarias, BAM y todas las compañías que hacen parte del Grupo Financiero Agromercantil, Bancoagrícola y sus subsidiarias, Bancolombia Panamá y Bancolombia Puerto Rico. Nuestros proveedores deben sujetarse a los

Lineamientos de Ética y Conducta para Proveedores, que junto con este Código se encuentran publicados y a disposición de la comunidad en general, en nuestras páginas corporativas.

- 1.7. El Comité de Ética Corporativo imparte lineamientos para la divulgación de este Código, la realización de actividades de sensibilización y evaluación, así como para su actualización, actividades éstas que son lideradas por la Vicepresidencia de Cumplimiento por intermedio de sus dependencias corporativas y en las diferentes entidades que integran el Grupo.



## Línea Ética

### Colombia:

- Nacional Colombia: 018000524499
- Celular: # 955
- Medellín: 448 4868
- FAX Colombia: (4)4531953
- App Bancolombia: Contáctenos / línea ética

### El Salvador:

- 503-2259-7898

### Guatemala:

- 502-2378-6933
- [etica@bam.com.gt](mailto:etica@bam.com.gt)

### Panamá:

- Nacional Panamá: 01 100 800 157 00 76
- Ciudad de Panamá: (507) 306 55 74

### Puerto Rico:

- 1866 6876201

[lineaetica@bancolombia.com.co](mailto:lineaetica@bancolombia.com.co)

1. Los miembros de Juntas Directivas o Consejos de Administración estarán incluidos en el término “colaboradores” sólo para efectos de este Código, no se tiene vinculación alguna como empleados del Grupo.

2. Estos son los presidentes (o cargo equivalente) y los Vicepresidentes Corporativos del Grupo Bancolombia.



02

**Nuestros principios, cultura y la forma en que nos relacionamos con los distintos grupos de interés y el medio ambiente**

- 2.1.** En el Grupo estamos convencidos de que las personas hacemos la diferencia, es por ello que nuestra cultura organizacional, que se fundamenta en principios éticos, está expresada por 6 rasgos de comportamiento que llevan a que cada colaborador sea la mejor versión de sí mismo.
- 2.2.** También nos alineamos con nuestro compromiso con la sostenibilidad, el gobierno corporativo y la ética, por lo que es fundamental que el actuar de nuestros colaboradores sea coherente con este compromiso, de acuerdo con las siguientes definiciones de comportamiento para cada uno de los rasgos:



**La integridad:** Nuestra honestidad, coherencia y rectitud nos hacen merecedores de confianza.



**Los clientes:** Lograr la lealtad y preferencia de nuestros clientes es nuestra razón de ser.



**El desempeño extraordinario:** Siempre queremos ser nuestra mejor versión y superar nuestras metas.



**El crecimiento sostenible:** Nuestro propósito de promover desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos, nos enorgullece.



**El ser humano:** Las personas hacemos la diferencia.



**El dinamismo:** La innovación, la agilidad y la transformación nos apasionan.

- 2.3.** En el día a día, nuestros colaboradores se relacionan con la comunidad en general y con diferentes grupos de interés. En este relacionamiento, deben ser coherentes con nuestro propósito superior y 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.

- 2.4. CONSUMIDORES FINANCIEROS.** En el marco de lo establecido en este Código, nuestros colaboradores deben considerar en su actuar y toma de decisiones el logro de la lealtad y preferencia de nuestros clientes, por lo que en el desarrollo de sus interacciones con los consumidores financieros deben:
- Esforzarse por entender con profundidad sus necesidades con el fin de tener una relación responsable y cercana.
  - Promover un ambiente de atención eficiente, efectivo e inclusivo, que inspire confianza.
  - Brindar una debida atención y protección a los consumidores financieros (potenciales clientes, clientes y usuarios), velando por el cumplimiento de las normas y altos estándares de calidad y servicio, siendo empáticos, cercanos y respetuosos en todo momento.
  - Proporcionar información cierta, suficiente y clara que permita a los consumidores financieros conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones, así como los costos de los diferentes productos, canales y servicios.
  - Dar a conocer los diferentes canales y mecanismos establecidos por las compañías del Grupo para atender requerimientos, así como la figura del Defensor del Consumidor Financiero para Colombia o cualquier estructura de atención del cliente según corresponda a cada país.
  - Implementar soluciones fáciles y confiables para nuestros clientes.

También nos relacionamos con otras contrapartes<sup>3</sup>, que debemos seleccionar y administrar con buen juicio, de acuerdo con nuestros principios éticos y sistemas de administración de riesgos, incluido lo relacionado con la gestión y administración de conflictos de interés.

- 2.5. ACCIONISTAS.** Nuestros colaboradores deben retarse permanentemente y lograr un desempeño extraordinario para que la organización

3. Aquellos terceros con quienes los negocios de tesorería, de administración de fondos de inversión colectiva y portafolios delegados, y comisionistas de bolsa o casas de valores, celebran operaciones por cuenta propia o por cuenta de terceros, sobre valores o activos para los cuales se encuentran autorizados, ya sea en un sistema de negociación, bolsa o en el mercado mostrador; adicionalmente de acuerdo con el sistema de administración de riesgos de contrapartes (SARIC), aplicable para Colombia, contraparte es la denominación que incluye a los clientes de una sociedad comisionista de bolsa de valores, así como a aquellos con quienes una sociedad comisionista de bolsa celebra operaciones por cuenta propia o por cuenta de terceros, sobre valores o activos para los cuales se encuentran autorizadas, ya sea en un sistema de negociación, bolsa o en el mercado mostrador.

- alcance resultados superiores, y genere valor para sus accionistas. De igual forma, en sus relaciones con los accionistas, darán estricto cumplimiento a las disposiciones del Código de Buen Gobierno y cumplirán los deberes y responsabilidades a los que están comprometidos.
- 2.6. AUTORIDADES Y ENTES DE SUPERVISIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL.** Las relaciones que nuestros colaboradores tengan con los entes de supervisión, vigilancia y control, así como con otras autoridades y entes públicos de los países en que el Grupo tiene presencia, se darán dentro del marco de la ley, con transparencia, respeto y cordialidad, y velando por cumplir con todos los compromisos que surjan frente a estos.
- 2.7. PROVEEDORES.** Nuestros colaboradores obrarán con transparencia y responsabilidad en los procesos de selección y contratación de proveedores, buscando contar con equipos que estén comprometidos con el desempeño extraordinario y la sostenibilidad, y que cumplan con lo establecido en los Lineamientos de Ética y Conducta para proveedores y aliados.
- 2.8.** 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 buscarán la mejor relación costo beneficio para el Grupo al momento del contrato y durante la relación comercial.
- 2.9. 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:
- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre ellos.
  - Realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes.
  - Incurrir en prácticas anticompetitivas que incluyen acuerdos tendientes a limitar o restringir la libre competencia, el abuso de la posición dominante y los actos restrictivos de la competencia.
- 2.10. MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA.** En el Grupo, a través de los voceros autorizados, mediante los canales establecidos para tal fin, y en los casos en que no esté prohibido por la regulación, suministraremos información corporativa acorde con nuestra estrategia de comunicación, con la que se pueda informar y sensibilizar a la opinión pública sobre las actividades que adelantamos, promover la educación e inclusión financiera y proveer información sobre nuestros productos, canales y servicios.
- 2.11.** Toda información relevante que el Grupo divulgue al mercado, en cumplimiento de las normas nacionales y extranjeras, responderá a criterios de veracidad, claridad y oportunidad y será reflejo de nuestra integridad.
- 2.12.** Los presidentes (o cargo equivalente) de las compañías del Grupo y los colaboradores que expresamente tengan atribución para ello, serán los únicos voceros autorizados de sus respectivas entidades y desde la empatía promoverán, en todo momento, relaciones cordiales y respetuosas con los medios de comunicación y, en general, con la opinión pública.
- 2.13. COLABORADORES.** Los miembros de Juntas Directivas o Consejos de Administración de las compañías del Grupo son quienes definen nuestro tono ético, orientan nuestra conducta y exigen que los resultados del negocio sean el reflejo de conductas íntegras, con apego a la ley y al presente Código.
- 2.14.** Los colaboradores que tienen una posición de liderazgo en cualquiera de las compañías del Grupo son responsables de promover, desde el ejemplo nuestra cultura organizacional. Deben estar alerta a detectar situaciones en donde los integrantes de sus equipos de trabajo enfrenten dilemas éticos para ayudar a resolverlos, involucrando al área de Cumplimiento cuando requieran asesoría en cuanto a su gestión correcta y oportuna (para orientación sobre la identificación y administración de los conflictos de interés, ver el capítulo 6 “Nuestro actuar frente a los conflictos de interés”). Asimismo, tienen la responsabilidad de conocer aspectos personales, sociales, económicos y laborales de las personas de su equipo, para orientar su desarrollo y para identificar posibles señales de alerta; lo anterior enmarcado dentro de una relación empática, cercana y respetando la intimidad y privacidad.
- 2.15.** Las relaciones entre colaboradores deberán enmarcarse en los rasgos de comportamiento definidos en la cultura organizacional 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, equidad de género, el trabajo en equipo y la inclusión, buscando ser empáticos, respetuosos y cercanos en las relaciones entre ellos y con los diferentes grupos de interés.



**2.16.** Los entornos digitales (incluidas las redes sociales propias, redes sociales de terceros y servicios de mensajería instantánea) se han convertido en espacios de conversación y de interacción permanente para todos los aspectos de la vida cotidiana.

Nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de cuidar su reputación y la del Grupo en las plataformas sociales y digitales; es por esto por lo que, entendiendo el impacto público y masivo de dichos entornos, deben observar lo siguiente:

Que comportamientos voy a tener	Que comportamientos No debo tener
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mi comportamiento e identidad como colaborador del Grupo son los mismos dentro o fuera de la organización. Esto incluye mi entorno digital.</li> <li>2. La decisión de participar en redes sociales es mía, por lo que siempre debo hacerlo a título personal.</li> <li>3. Tengo cuidado con lo que digo y hago en el escenario digital, entendiendo el impacto que puede tener la asociación con la organización para la que trabajo y la marca que represento, ya que son escenarios públicos.</li> <li>4. El lenguaje que uso como colaborador del Grupo en el entorno digital es siempre respetuoso y alineado con la marca.</li> <li>5. Protejo siempre la información de carácter confidencial y aquella que sea susceptible de generar cualquier tipo de afectación.</li> <li>6. Cuando recibo preguntas o cuestionamientos sobre temas de la organización, de forma física o digital, uso siempre los canales oficiales y la posición de la organización.</li> <li>7. Amplifico y comparto en mis redes sociales, de forma voluntaria, la información oficial y pública generada por la organización.</li> <li>8. Tengo en cuenta que en publicaciones de productos y/o servicios de la organización, siempre debo usar las piezas y el lenguaje comercial autorizado, incluyendo los términos y condiciones. En caso de utilizar piezas gráficas, deben ser las entregadas por la organización y no debo hacer diseños propios.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Soy consciente de que no soy vocero oficial de la organización, y que tener una red social personal no me convierte en uno.</li> <li>2. Cuando comparto o amplifico información de la organización, no debo usar superlativos, ni exageraciones que vayan en contra de la realidad, ni compararlos con otras entidades.</li> <li>3. No creo espacios en redes sociales en nombre de la organización.</li> <li>4. Entiendo que, aunque las redes sociales son un espacio abierto para la publicación de ideas, en el Grupo no se acepta ninguna expresión discriminatoria u ofensiva de parte de sus colaboradores contra personas u otras organizaciones.</li> <li>5. No uso redes sociales para quejarme de productos o servicios de la organización. Utilizo siempre los canales internos establecidos para presentar mis quejas o inquietudes.</li> <li>6. No promuevo conversaciones negativas o que afecten directa o indirectamente a la organización y sus grupos de interés.</li> <li>7. Tengo especial cuidado en no realizar afirmaciones u opiniones a través de audios o textos, cuando utilizo plataformas digitales, que se puedan viralizar rápidamente y representen consecuencias reputacionales personales, para el Grupo o sus grupos de interés.</li> <li>8. No distribuyo información del Grupo sin verificar. Si tengo dudas sobre hacer o no una publicación, reviso si ya está en los canales oficiales de la organización o valido con mi líder.</li> <li>9. En ningún caso solicito datos personales o de contacto a través de plataformas digitales.</li> <li>10. No me vinculo como colaborador del Grupo para promover los fines de la actividad política. Entiendo que mi derecho es individual y que no debo mencionar a la organización para la que trabajo en este contexto.</li> </ol>

**2.17. ENTIDADES PÚBLICAS, SUS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS.** Las entidades y autoridades nos proveen un marco de actuación e insumos esenciales para el desarrollo de nuestros negocios. Nuestras interacciones con éstas y sus funcionarios siempre estarán dentro del

marco de la ley, la transparencia y las sanas prácticas comerciales, en un marco de respeto, espíritu de colaboración y bajo los principios definidos por el Grupo, particularmente el de cero tolerancia con los actos de corrupción.



## Medio Ambiente y Derechos Humanos

- 2.18.** En el Grupo estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente y los recursos naturales. Por ello, respaldamos e impulsamos iniciativas que promueven negocios sostenibles.
- 2.19.** Emprendemos acciones orientadas a generar conciencia ambiental, estableciendo alianzas con los sectores público y privado, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y la comunidad en general, encauzadas a temas ambientales. Así mismo, animamos a nuestros colaboradores a participar activamente como voluntarios en diferentes proyectos de sostenibilidad con el objetivo de trabajar en beneficio de las comunidades más necesitadas.
- 2.20.** Evaluamos aspectos ambientales y sociales de proyectos que financiamos o en que invertimos y orientamos a nuestros clientes a la implementación de proyectos y actividades responsables con el medio ambiente.
- 2.21.** También apoyamos programas sociales de alto impacto que contribuyen a la construcción de capital humano y a reducir la inequidad.
- 2.22.** En el Grupo estamos comprometidos con la promoción, el respeto y el reconocimiento de los derechos humanos, que son prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas y buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos. Es así como rechazamos cualquier violación a los mismos.



# 03

## **Nuestra perspectiva frente a los colaboradores**

“Las personas hacen la diferencia y nuestros colaboradores son la esencia del Grupo”.

- 3.1.** Nuestros colaboradores son la esencia del Grupo; son ellos quienes despliegan nuestra estrategia y modelo de negocios y quienes, a través de su conducta, consistente con los marcos legales aplicables y nuestra cultura, nos han dado nuestra reputación y la continuarán protegiendo y fortaleciendo.
- 3.2.** De allí que en el Grupo pongamos gran énfasis en la selección de nuestros colaboradores, con el objetivo de asegurar que quienes integran el Grupo reflejen nuestra identidad y cultura. Las prácticas de selección y contratación están orientadas a identificar y vincular personas que no solo sean competentes y talentosas, sino que además reflejen lo que somos y en lo que creemos en el Grupo.
- 3.3.** Estas prácticas de selección son transparentes, se basan en criterios objetivos; en el mérito, las competencias, y el conocimiento de los candidatos, no consideran la edad, etnia, identidad cultural, existencia de discapacidades, religión, ideología, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, composición del núcleo familiar o antecedentes socio económicos. Contamos con políticas que buscan promover la igualdad de oportunidades para candidatos, independientemente de su género, particularmente en las posiciones de la Alta Dirección. En la evaluación de desempeño de nuestros colaboradores, los criterios y mecanismos utilizados están libres de sesgos y se asocian con modelos para la gestión y el desarrollo de competencias. Además, reconocemos el valor de contar con equipos diversos y, por eso, generamos estrategias de formación inclusivas que permiten romper con esquemas tradicionales de gestión de talento para la organización. Reconocemos y promovemos la diversidad como un valor clave que enriquece y motiva nuestros procesos y toma de decisiones, por eso, estamos comprometidos con asegurar que la diversidad se vea reflejada en la composición de nuestros equipos de trabajo.
- 3.4.** Con el propósito de evitar incentivos inadecuados que vulneren la integridad que promueve el Grupo y realizar ventas responsables, cuidamos que la remuneración variable sea consistente con el desempeño, tenga límites y no incentive conductas incorrectas. Contamos con una metodología en el modelo de compensación, que garantiza una remuneración libre de sesgos, que no distinga edad, nivel educativo, condición de salud, etnia, género, identidad cultural, orientación sexual o antecedentes socioeconómicos.
- 3.5.** Rechazamos toda forma de empleo ilegal o abusiva y cualquier otra violación a los derechos humanos, incluidos los actos discriminatorios, el acoso laboral o sexual, el irrespeto y el maltrato o el abuso físico o psicológico. Todos nuestros colaboradores, sin distinción, deben fomentar relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, propiciando un ambiente de trabajo positivo e incluyente. Cualquier queja que presenten nuestros colaboradores, ya sea por la Línea Ética (ver capítulo 9) o por otros canales, en relación con actos discriminatorios, acoso laboral o sexual, irrespeto o maltrato en el lugar de trabajo será revisada y atendida por el área de Gestión Humana de manera inmediata. Si se determinase que la queja es fundada, se tomarán las más estrictas acciones de remediación y prevención, orientadas a evitar la repetición.
- 3.6.** La gestión de la seguridad, la salud, los espacios de trabajo seguros y el bienestar (físico, mental y emocional) de nuestros colaboradores son fundamentales para alcanzar resultados superiores y por ello el Grupo y todos nuestros líderes deben desarrollar acciones claras que nos permitan ofrecer un ambiente de trabajo sano, seguro, productivo y eficiente, donde todos tengan la oportunidad de desarrollar al máximo sus capacidades. Adicionalmente, buscamos brindar apoyo a nuestros colaboradores y sus familiares en cada una de las geografías donde operamos, mediante la realización de estrategias enfocadas al bienestar integral de los mismos.<sup>4</sup>
- 3.7.** Nuestra cultura de administración integral del riesgo promueve la autogestión y el autocontrol, lo que implica que, las actividades desarrolladas por las áreas de control y de auditoría son complementarias a las de los directos responsables de ejecutar los procesos y subprocesos. Todos nuestros colaboradores son responsables de conocer y cumplir con las políticas internas del Grupo y los controles asociados a sus funciones. Para apoyarlos en esta responsabilidad, diseñamos cursos de formación, algunos de los cuales tienen carácter obligatorio y se deben completar anualmente.
- 3.8.** Promovemos el desarrollo y realización integral de nuestros colaboradores, entendemos que tienen

4. Para el caso de Bancolombia, existe la Línea CONTIGO que está diseñada para dar acompañamiento y asesoría en un marco legal y psicológico, dirigida a los colaboradores, en caso de requerir acompañamiento experto en materia personal o laboral respecto a temas de violencia, discriminación, abuso, depresión, ansiedad o algún otro tema relacionado.

intereses complementarios a su desempeño profesional en el Grupo y por ello permitimos que realicen actividades externas. No obstante, sus responsabilidades frente al Grupo deben tener prioridad sobre otras relaciones laborales o de negocio, y otras actividades externas que adelanten con o sin ánimo de lucro. Por ello cuando vayan a emprender actividades externas, deberán evaluarlas bajo los criterios que se relacionan a continuación y contar con la aprobación de su líder, en el evento que estas puedan afectar el cumplimiento de sus responsabilidades:

- Considerar siempre criterios éticos y de legalidad, al igual que el posible impacto reputacional para el colaborador o el Grupo.
- Dar prelación a la relación laboral con el Grupo, y cumplir con las responsabilidades a su cargo.
- Asegurar la ausencia de conflictos de interés o la adecuada administración y revelación de éstos, de acuerdo con las atribuciones establecidas en este Código. Sin perjuicio de otras situaciones que puedan conllevar a un conflicto de interés real o aparente, por el conflicto que ello implica, nuestros colaboradores no deberán participar directamente o por interpuesta persona en actividades externas que impliquen competencia con alguna de las compañías del Grupo, lo que incluye tomar para sí o para un tercero una oportunidad de negocios que podría tomar alguna de las compañías del Grupo.
- No utilizar propiedad intelectual del Grupo.
- No aprovechar ni usar información del Grupo, sus clientes, negocios o alguna otra información, salvo que esté clasificada como pública.

**3.9.** La participación de nuestros colaboradores en juntas directivas o comités de terceros, incluidas entidades sin ánimo de lucro, requerirá de autorización de su líder quien será como mínimo, un líder que reporte directamente a un Vicepresidente de primer nivel o cargo superior o quienes determine el Comité de Ética local, además requerirá autorización del área de Cumplimiento, que podrá convocar a un subcomité del Comité de Ética para evaluar el caso, además coordinará con Gestión Humana para asegurar que se lleva un registro de aquellos colaboradores que participan en juntas directivas; salvo que la participación se dé en cumplimiento de instrucciones de la compañía del Grupo para la cual labora el colaborador, ésta será a título estrictamente personal. Los colaboradores, utilizando su buen criterio, se abstendrán de participar en

deliberaciones o discusiones que involucren al Grupo o que puedan resultar en conflicto de interés y considerarán la renuncia cuando el conflicto así lo imponga. En caso de inquietudes, podrán elevarse consultas al área jurídica, para el caso de los administradores y altos directivos, y al área de Cumplimiento para los demás colaboradores.

- 3.10.** Respetamos y promovemos el ejercicio de los derechos individuales, incluido el ejercicio de los derechos políticos de nuestros colaboradores. Aquellos que decidan participar en política (incluido mediante la postulación a cargos de elección popular o el ejercicio de cargos públicos o diplomáticos) lo deberán informar a su líder y a la Vicepresidencia de Gestión Humana, tanto de manera previa a la elección, como cuando resulten electos, en cuyo caso informarán también a Cumplimiento. La participación en política será a título exclusivamente personal y deberán asegurar que no se afecte su objetividad profesional y que el tiempo dedicado a dichas actividades no interfiera con el desarrollo de sus funciones o su horario de trabajo. Adicionalmente, no podrán realizar actividades de proselitismo a través de las herramientas de comunicación o dentro de las instalaciones o ámbito laboral de las compañías del Grupo. Tampoco deberán utilizar su vinculación con el Grupo para promover los fines de la actividad política.
- 3.11.** En el Grupo respetamos la vida privada de nuestros colaboradores y sus espacios diferentes a los laborales, siempre con la expectativa que en todo momento y lugar se mantenga un compromiso pleno y un comportamiento coherente con nuestra cultura organizacional, los principios sobre los que se funda y las leyes aplicables. Por esto, en caso de presentarse comportamientos de nuestros colaboradores en la sociedad que atenten contra éstos o nuestra reputación, actuaremos para preservarlos, con apego a las leyes laborales que resulten aplicables en cada una de las compañías del Grupo.






04

## **Nuestro manejo de la información y datos personales**

- 4.1.** Nuestro crecimiento sostenible está asociado al uso responsable, custodia y disponibilidad de la información que cada una de las compañías del Grupo 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.
- 4.2.** En el Grupo 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 grupos de interés, entre estos los consumidores financieros, permitiendo 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, la transparencia y el control humano de la tecnología en el uso de los datos, en aras de proteger la intimidad y esfera privada de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y demás grupos de interés.
- 4.3.** Nos esmeramos por asegurar que la información esté disponible de forma ágil y expedita para nuestros colaboradores que la requieren para ejercer sus funciones, siempre bajo parámetros de seguridad adecuados, según su clasificación y esquemas de control de acceso y de conformidad con la reglamentación aplicable a la protección de datos personales.
- 4.4.** Es responsabilidad de los líderes velar porque los colaboradores a su cargo tengan acceso a toda la información que requieren para el buen desempeño de su labor, así como verificar el control de acceso a la información acorde a las funciones y rol de sus colaboradores y el propio. Lo anterior, no obsta para que nuestros colaboradores informen a sus superiores, se responsabilicen y gestionen las novedades sobre los accesos que tengan a información o aplicaciones que no requieren para el desempeño de sus funciones.
- 4.5.** En el Grupo tratamos los datos personales de conformidad con los más altos estándares de cumplimiento, bajo un modelo descentralizado que opera mínimo con los principios de legalidad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso o circulación restringida, seguridad y confidencialidad, así como aquellos establecidos por las normas locales de los países en que operamos.
- 4.6.** Nuestros colaboradores deben mantener un enfoque preventivo al momento de tratar los datos personales, implementando medidas de protección de datos en la creación de iniciativas, proyectos, procesos, productos o servicios.

- 4.7. CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN.** En el Grupo distinguimos tres tipos de información:

- 
- (i) Pública;**
- 
- 
- (ii) de Circulación Interna;**
- 
- 
- y (iii) Confidencial.**

- 4.8.** Consideramos que la información es pública cuando: (i) fuentes externas la han puesto en el dominio público; (ii) ha sido divulgada al público por parte de colaboradores autorizados cumpliendo con las normas y procedimientos definidos para este fin; y (iii) colaboradores del Grupo la han generado a partir de información pública, con la intención de compartir conocimiento con terceros y, en ejercicio de su buen criterio, la han circulado sin restricción.
- Nuestros colaboradores pueden utilizar la información pública siempre que exhiban respeto hacia aquellos a los que se refiere y tengan la convicción de que se trata de información verídica. Si saben que la información se ha hecho pública como resultado del incumplimiento de una norma o política interna, deben abstenerse de difundirla.
- 4.9.** La información es de circulación interna cuando está disponible para todos los colaboradores, sin restricciones de acceso al interior de la entidad del Grupo que la produce. Esta información puede ser utilizada por todos los colaboradores en el ámbito de sus funciones y para los fines del proceso que se atiende.
- 4.10.** La información es confidencial cuando está disponible solamente para un grupo limitado de colaboradores que la requieren para realizar sus funciones. Esta puede provenir de terceros o ser generada por cualquiera de las entidades del Grupo. La confidencialidad puede derivar de las normas, de un compromiso con terceros, o de las políticas y lineamientos internos del Grupo.
- 4.11.** Cuando sea necesario compartir o dar acceso a información tanto interna como confidencial a terceros autorizados, éstos podrán acceder a dicha información en el marco de sus funciones, para los fines del proceso y con estricto apego a los

acuerdos de confidencialidad definidos y nuestras políticas de tratamiento de bases de datos y protección de datos personales.

• *La información confidencial es a su vez restringida, cuando en el evento de pérdida, uso inapropiado o divulgación no autorizada, deriva en un impacto crítico para el Grupo o las partes relacionadas.*

**4.12.** Tomamos medidas para que nuestros colaboradores tengan claridad sobre la clasificación de la información y las restricciones que pueden existir para usarla o compartirla, dentro y fuera de la compañía para la que trabajan. Lo anterior incluye planes formativos, capacidades tecnológicas y otras acciones tendientes a informar sobre las restricciones derivadas de la protección de datos personales, la reserva bancaria y la reserva bursátil, según aplique.

**4.13.** Cuando nuestros colaboradores tengan dudas sobre la clasificación pública, interna o confidencial de la información, deben tratarla como confidencial.

## Medidas Adicionales frente a la Información Confidencial

**4.14.** Nuestros colaboradores deben salvaguardar la información confidencial, cumpliendo los controles que corresponden a su clasificación y utilizarla únicamente para fines autorizados, si su función lo requiere y si tienen atribuciones para hacerlo. Antes de compartir información confidencial de forma oral o escrita, independientemente del medio (teléfono, herramientas de mensajería instantánea (chats), correo electrónico, mensajes de texto, etc.), deben considerar si el receptor tiene las funciones y atribuciones requeridas para su uso.

**4.15.** Nuestros colaboradores deben entender y dar cumplimiento a lo siguiente respecto a la administración de la información confidencial:

- Asumir que toda la información sobre accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y demás consumidores financieros es confidencial, salvo que sea evidente que se trata de información pública que puede difundirse.
- Asumir que los datos de la situación financiera de cualquier compañía del Grupo son confidenciales, salvo que sea evidente que se trata de información pública que puede difundirse.
- Tratar la información confidencial a la que tienen acceso con responsabilidad y, con apego a las normas y políticas establecidas en

materia de protección de datos personales.

- La información confidencial que producen o a la que tienen acceso con ocasión de su trabajo pertenece a la entidad del Grupo para la que laboran y no pueden utilizarla en beneficio propio o de terceros o para finalidades distintas a las autorizadas por sus titulares.
- La información contenida en bases de datos es confidencial y debe utilizarse en concordancia con las políticas que el Grupo tenga establecidas en relación con datos personales de clientes, usuarios, colaboradores, proveedores, accionistas, directores y otros grupos de interés.
- Ni durante el ejercicio de su cargo ni con ocasión de su retiro pueden hacer copias totales o parciales en dispositivos tecnológicos distintos al disco duro local del equipo asignado, o de otra forma extraer copias de bases de datos de información, incluso si la copia es utilizada única y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones asignadas, salvo que ello se haga en estricto cumplimiento de las políticas o los lineamientos definidos para el efecto.
- No pueden revelar, transmitir o transferir mediante correo electrónico, copias físicas, o cualquier otro medio, información confidencial, salvo cuando cuenten con autorización expresa y lo hagan de acuerdo con la normativa aplicable y los procedimientos establecidos para tal fin.
- Utilizar los medios de almacenamiento y transmisión de información dispuestos por las entidades del Grupo para el efecto.
- Asegurarse que aquellos a quienes se les transmite información confidencial conocen sobre su confidencialidad y las restricciones de uso que se derivan de esta clasificación.
- Si por circunstancias particulares y excepcionales deben discutir temas que involucren Información confidencial en lugares públicos, deben actuar con máxima discreción y prudencia, atendiendo siempre al buen criterio.
- Son responsables de la administración de la información confidencial a la que tienen acceso, por lo que deben tener presente los controles de seguridad y las buenas prácticas en relación con su uso, las cuales se encuentran establecidas en las políticas de seguridad de la información.
- Si reciben información confidencial por



error, deben abstenerse de utilizarla en cualquier forma e inmediatamente informar a quien la envía, para evitar que la información confidencial se propague.

**4.17.** Cuando nuestros colaboradores tengan dudas sobre si la información confidencial que conocen o a la que tienen acceso es privilegiada, deberán actuar como si lo fuera o consultar con el área Jurídica y/o el área de Cumplimiento.

## Información Privilegiada y nuestro comportamiento frente a ésta

**4.16.** La legislación aplicable de cada uno de los países en que operamos define lo que se entiende por información privilegiada. Además, el uso de información privilegiada en beneficio propio o de un tercero puede constituir un delito en dichas jurisdicciones; es por esto que, en adición a lo dispuesto en el presente Código en materia de información confidencial, la información privilegiada estará sometida a las restricciones contenidas en la ley.



## El siguiente listado ilustra situaciones en las que nuestros colaboradores podrían llegar a tener información privilegiada:

- Participación en la preparación de estados financieros o insumos materiales para los mismos.
- Desarrollo de productos o negocios para clientes que son emisores en un mercado de valores.
- Discusiones con clientes emisores de oportunidades de negocio de alto impacto y estratégicos o visitas para supervisar proyectos de dicha naturaleza que se encuentren en curso.
- Participación en o conocimiento de proyectos de alto impacto y estratégicos para el Grupo.
- Participación en o conocimiento de decisiones administrativas críticas.
- Participación en o conocimiento de decisiones de inversión, compra y/o venta de activos que revistan materialidad.
- Participar en la ejecución de mandatos otorgados a la banca de inversión cuando involucran a un emisor.
- Manejo de una situación de crisis en que se conozca, por ejemplo, de un ciberataque.



05

**Nuestra gestión de  
inversiones personales**

## (i) Reglas generales para todos nuestros colaboradores

- 5.1. Al realizar inversiones personales, nuestros colaboradores considerarán las disposiciones a continuación, que buscan protegerlos de potenciales cuestionamientos por uso indebido de información, conflictos de interés u otras malas prácticas.
- Antes de realizar inversiones personales, nuestros colaboradores considerarán si éstas les generan algún conflicto de interés entre sus intereses y los del Grupo o nuestros clientes, en cuyo caso se referirán a las disposiciones relacionadas con conflictos de interés personales. Particularmente, nuestros colaboradores no podrán realizar inversiones en negocios de clientes, proveedores o contrapartes del Grupo cuya relación administran o frente a la cual tienen un rol relevante, sin antes gestionarlas como un potencial conflicto de interés de acuerdo con los lineamientos definidos en capítulo 6 de este Código.
  - Nuestros colaboradores se abstendrán de realizar transacciones u operaciones cuando posean información privilegiada y deben atender los lineamientos descritos en este Código en el capítulo sobre el manejo de información.
  - Durante su horario de trabajo, nuestros colaboradores deben dedicarse a atender las necesidades de los clientes y del Grupo, lo que no obsta para que atiendan de forma prudente y moderada asuntos personales.
  - Nuestros colaboradores deben ser prudentes en el manejo de sus inversiones personales considerando (i) la legalidad de las mismas, (ii) su capacidad financiera, de endeudamiento y de asumir riesgos, para que éstas no deriven en presiones inadecuadas y (iii) los posibles impactos reputacionales para el Grupo.
  - Las inversiones que realicen en los mercados de capitales deben ser ajenas a cualquier tipo de maniobra que afecte de manera artificial los precios de los activos o la percepción de liquidez de éstos y, en general, deben adherirse a los usos y sanas prácticas bancarias y bursátiles.

- Nuestros colaboradores deberán utilizar los mismos canales transaccionales que utilizaría cualquier otro cliente, es decir no deben utilizar los accesos y permisos que tienen en las aplicaciones en virtud de su cargo para auto gestionar y consultar sus operaciones, ni las de sus Relacionados.<sup>5</sup>
- Todas las reglas de inversión aplican independientemente de que nuestros colaboradores realicen las negociaciones de forma directa o por interpuesta persona, o, a través de sus Relacionados.
- Nuestros colaboradores están autorizados para adquirir y enajenar cualquier título emitido por cualquier compañía del Grupo Bancolombia, sin más restricciones que las derivadas de la prohibición de uso de información privilegiada, las reglas para administradores que se definen en el Código de Buen Gobierno Corporativo, y las disposiciones específicas contenidas en este capítulo para colaboradores pertenecientes a determinados equipos. Los colaboradores del Grupo, que tengan un esquema de remuneración basado en generación de valor pueden recibir, en caso de cumplir con las metas y condiciones definidas, parte de su bonificación en un fondo de inversión, cuyo fin de inversión es la compra de Acciones o ADR'S Bancolombia S.A.

## (ii) Reglas específicas complementarias a las reglas generales:

### Relacionadas con la negociación de acciones emitidas por compañías del Grupo Bancolombia

- a) **Negociación por parte de los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración, la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de las compañías del Grupo**
- 5.2. Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración, la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de cualquiera de las compañías del Grupo que deseen realizar operaciones que recaen sobre acciones de Bancolombia S.A., deberán cumplir con las restricciones que

5. Los Relacionados pueden ser directos o indirectos. Los directos son: (i) el grupo familiar básico, es decir, padres, hermanos, hijos, esposos o compañeros permanentes, abuelos, nietos; (ii) las personas jurídicas en las que se es administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control; (iii) las personas jurídicas de las que se es propietario o beneficiario real de más del 10% del capital social de la sociedad o el porcentaje inferior que requiera la legislación aplicable. Los indirectos son todas aquellas personas naturales y/o jurídicas con las que se tiene una relación contractual, personal, familiar o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad e imparcialidad que debe caracterizar las relaciones comerciales (ejemplos: novios, mejores amigos, cuñados, etc.)

al efecto se establecen en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Grupo Bancolombia.

**b) Negociación por parte de colaboradores que potencialmente tienen acceso a información privilegiada**

- 5.3.** Ninguno de nuestros colaboradores puede realizar inversiones personales que impliquen un uso de información privilegiada. En esta sección se establecen reglas específicas orientadas a prevenir el uso inadvertido de ésta por parte de colaboradores que se encuentran en situaciones en las que frecuentemente pueden tener acceso a este tipo de información.
- 5.4.** En este grupo de colaboradores se encuentran aquellos que participen en el estudio y/o ejecución de proyectos especiales para los que se celebran acuerdos de confidencialidad con disposiciones específicas sobre el manejo de información (ej. fusiones, adquisiciones o procesos de estructuración), tengan acceso a información material de naturaleza financiera, de tesorería, contable, de mercado de valores, jurídica, de riesgos, control interno o información estratégica de cualquiera de las compañías del Grupo.
- 5.5.** Los miembros de la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de las compañías del Grupo deberán: (i) identificar a los colaboradores dentro de su línea de reporte que se encuentran dentro de este grupo; (ii) comunicarles que están sujetos a estas reglas especiales; y (iii) reportarlos al área de Cumplimiento de acuerdo con el procedimiento que para ello se defina.
- 5.6.** Las operaciones que realicen este grupo de colaboradores sobre acciones emitidas por Bancolombia S.A. tendrán que cumplir con los siguientes requisitos:
- La operación no tiene fines de especulación. Para propósitos de este Código se presumirá que hay fines de especulación, cuando:
    - entre la compra y la venta de los valores transcurran lapsos sospechosamente cortos,
    - hayan ocurrido situaciones excepcionalmente favorables o

desfavorables para la entidad emisora y

- con la operación se haya obtenido una utilidad significativa.
- Se tomará 30 días como periodo de referencia para la realización de operaciones de signo contrario.
- La operación no se realiza dentro de períodos de veda. Para propósitos de este Código, “Períodos de Veda” son
  - los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año;
  - los primeros diez (10) días calendario de los restantes meses;
  - el lapso que transcurre entre el momento en que conocen de una operación o negocio relevante y el momento en que información relativa a dicha operación o negocio es divulgada al mercado.

**c) Negociación por parte de colaboradores del equipo de la vicepresidencia de negocios que lideran la atención de clientes emisores de valores inscritos en bolsa**

- 5.7.** Los colaboradores de la Vicepresidencia de Negocios encargados de liderar directamente la relación con las compañías emisoras de acciones inscritas en bolsa del mercado local no podrán realizar inversiones en acciones, o derivados o fondos de inversión cuyo único subyacente sea la acción de los emisores que directamente administran; lo anterior no limita la inversión en fondos multiactivos que incluyan el emisor que administran.

**Reglas para el manejo de inversiones personales en activos de los mercados de capitales por parte de nuestros colaboradores de las comisionistas de bolsa, las tesorerías y equipos que administran los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados<sup>6</sup>**

- 5.8.** Nuestros colaboradores cuyas funciones correspondan a actividades de front, middle y back office de los negocios de nuestras Comisionistas

6. Las reglas específicas aquí establecidas son concordantes y complementarias a la regulación aplicable a cada compañía del Grupo, al Manual de Gestión de Tesorería, el de Riesgo de Mercado y Liquidez y en general a todos los documentos internos que las compañías del Grupo tienen en materia de tesorería y valores. Las compañías del Grupo podrán establecer disposiciones complementarias con el fin de dar cumplimiento a la regulación aplicable y requerimientos de antes de control y vigilancia, pero siempre preservando la cultura, filosofía, tono ético y los principios establecidos en este Código de Ética y Conducta. En el evento en que se requiera incluir una disposición contradictoria con este marco general de actuación, se advertirá de tal situación a la Vicepresidencia de Cumplimiento del Grupo, que determinará la forma más adecuada de adoptarla.

7. Ver sección 6.15 para las reglas aplicables a los miembros de los Comités de Inversión de los fondos de inversión colectiva.

de Bolsa o Casas de Valores, Tesorerías y equipos que administran los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados<sup>7</sup>, así como aquellos que realicen actividades de auditoría, cumplimiento, riesgos, productos, tecnología o legales relacionadas con las actividades del mercado de capitales, deben acatar las reglas adicionales que se describen a continuación:

- 5.9.** Para promover la transparencia, administrar los posibles conflictos de interés y permitir actividades de control y monitoreo, todas las inversiones personales de este grupo de colaboradores en productos de los mercados de capitales serán reveladas como mínimo anualmente, de acuerdo con los lineamientos que defina cada una de las compañías del Grupo y se deberán realizar a través de las compañías del Grupo, excepto cuando: (i) no ofrezcan el producto o servicio requerido; o (ii) exista alguna restricción para la transacción.
- 5.10.** Las operaciones o estrategias de inversión sobre activos de emisores locales deberán ser ajenas a especulación tal como se define en el numeral 5.6. excepto cuando en la toma de decisiones para la compra o venta de las acciones no participe el colaborador y las transacciones resulten del uso de robots u algoritmos.
- 5.11.** Pueden realizar inversiones personales en acciones, bonos convertibles en acciones, fondos uniacción o ADR's de emisores del mercado de valores tanto en mercados spot como de futuros. Cuando se trate de inversiones en emisores del mercado de valores local deben cumplir con los siguientes requisitos, excepto cuando en la toma de decisiones para la compra o venta de las acciones no participe el colaborador y las transacciones resulten del uso de robots u algoritmos:
- Diligenciar una declaración de no poseer información privilegiada de manera previa a cada operación que vayan a realizar, en el formato definido y siguiendo el procedimiento que la respectiva compañía del Grupo determine.
  - Obtener aprobación previa de su líder para realizar la inversión; y
  - Manifiestar el interés en la operación, indicando la fecha en la que se deberá dar la orden o instrucción, que no podrá ser inferior a T+5 (días corrientes) contados desde el día en que

se informe el interés por la negociación.

- 5.12.** Si se trata de acciones, fondos uniacción o ADR's de Bancolombia S.A., ya sea que se negocien en el mercado spot o el de futuros, deberán cumplir con los requisitos descritos en los numerales 5.11 y 5.6 del presente capítulo referente a la negociación de acciones de Bancolombia S.A.
- 5.13.** Quienes desempeñen labores de creadores de mercado o promotores de liquidez de acciones deben abstenerse de realizar operaciones sobre los activos objeto de su función.
- 5.14.** Los colaboradores de los equipos que administran y gestionan los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados podrán realizar inversiones en los fondos que administran o gestionan, siempre que con por lo menos 5 días corrientes de antelación a cada transacción<sup>8</sup> informen a su líder y al área de Cumplimiento sobre la misma, a menos que se trate de transacciones en fondos de liquidez, definidos como fondos cuya duración objetivo es menor a un año, y el fondo Plan Semilla, para las que no será necesario informar al área de Cumplimiento.
- 5.15.** Para todos los casos en que se requiera autorización del líder, ésta se debe remitir al área de Cumplimiento por el medio que se establezca para el efecto.

### (iii) Circunstancias Especiales

- 5.16.** El líder de cada una de las diferentes áreas y negocios, en consulta con las áreas jurídica y de cumplimiento, podrá imponer períodos de veda o prohibiciones sobre un activo específico para prevenir un conflicto de interés real o aparente y el uso de información privilegiada.
- 5.17.** En situaciones especiales, las restricciones a las inversiones pueden ser levantadas o reforzadas por el Comité de Ética de la respectiva entidad.

8. Dentro de las transacciones que deben informar se incluye la apertura o cancelación anticipada de una estrategia de inversión que sea administrada por robots u algoritmos y por una única vez la programación de transacciones; no requerirán notificación los retiros se realizan en la fecha de vencimiento en fondos con pacto de permanencia.



06

**Nuestro actuar frente a los  
conflictos de interés**

**6.1.** En el Grupo 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, el actuar en situación de conflicto de interés, sin que éste sea revelado y administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas y afectar la reputación del Grupo, de allí que exijamos de nuestros colaboradores máxima prudencia cuando se está frente a un conflicto de interés real o aparente<sup>9</sup>.

**6.2.** Nuestros colaboradores enfrentan un conflicto de interés cuando: (i) deben tomar una decisión en un acto o negocio, o pueden influir en la misma, (ii) tienen frente a esa decisión dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí y (iii) la alternativa que elijan conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

### CONFLICTOS DE INTERÉS PERSONALES

**6.3.** Los conflictos de interés tienen carácter personal, cuando nuestros colaboradores tienen un interés propio en un asunto, ya sea de forma directa o indirecta, y éste, de alguna forma, se puede contraponer al interés propio del Grupo o el de sus clientes, que, en el ámbito laboral y profesional, debe prevalecer frente al personal.

**6.4.** Es imposible describir todas las situaciones que pueden conllevar a la existencia de un conflicto de interés personal, pero a continuación se enumeran algunas situaciones que deben ser gestionadas como un potencial conflicto porque a nuestros colaboradores probablemente les resultaría difícil dar prevalencia al interés del Grupo o sus clientes.

- **Actividades que involucren a Relacionados:**

- (i) atender a clientes que sean Relacionados, cuando el colaborador hace parte de los procesos de otorgamiento de crédito o cuando tiene atribuciones para ofrecer o aprobar productos, servicios, descuentos o exoneraciones;
- (ii) participar en procesos de selección de colaboradores o proveedores en el que un Relacionado sea candidato u oferente, o tomar decisiones en relación con un contrato en el que el proveedor es Relacionado o el Relacionado tiene participación;
- (iii) ocupar dentro del Grupo posiciones en las que se lidera o se supervisa o se es liderado o supervisado por un Relacionado;
- (iv) participar como colaborador en una negociación o en la exploración de un negocio en la que la contraparte sea un Relacionado o el Relacionado tiene participación;
- (v) rendir cuentas a antes de control cuando esto se hace frente a un Relacionado que labora para el ente de control.

- **Actividades que involucren sus finanzas**

**personales:** (i) aceptar términos o condiciones preferenciales de inversión o de negocio de clientes, proveedores o contrapartes de las compañías del Grupo que atiendan o con los que tengan relación directa o indirecta y que no sean ofrecidos en igualdad de condiciones al resto de colaboradores del Grupo; (ii) participar o influir en decisiones relacionadas con la compra, venta o alquiler de activos por parte de cualquier compañía del Grupo, cuando los activos le pertenezcan o sean administrados por el colaborador, o le pertenezcan o sean administrados por sus Relacionados; (iii) percibir por la venta de los bienes de las compañías del Grupo o por activos recibidos en dación en pago, comisiones, remuneraciones o incentivos económicos, de manera no autorizada por el Grupo; (iv) obtener préstamos de clientes, proveedores u otras contrapartes del Grupo que son atendidos por el colaborador, salvo si el préstamo se recibe en el marco de una relación comercial con una entidad cuyo objeto social contempla otorgar financiamiento; u (v) otorgar o recibir de otros colaboradores, préstamos de cuantía significativa o de manera ordinaria y a título oneroso. (vi) cuando los colaboradores hacen parte de los procesos de adquisición, aprobación y administración de los bienes o activos recibidos en dación en pago:

- adquirir para sí o para terceros, de manera directa o indirecta, bienes o activos que hayan sido dados en pago a la compañía para la que laboran,
- participar en el proceso de aprobación de créditos tendientes a otorgar al comprador financiamiento para la compra del bien o activo.

- **Actividades Externas:** (i) participar directamente o por interpuesta persona en actividades externas que impliquen competencia con alguna de las compañías del Grupo; o (ii) ser accionista relevante, empleado, administrador o asesor de empresas o negocios que desarrollen actividades competidoras a las de las entidades del Grupo. Para gestionar adecuadamente las actividades externas ver el capítulo 3 del presente Código.

- **Actividades financiadas por los clientes:** aceptar de clientes de las compañías del Grupo el cubrimiento de costos de viaje u otros gastos necesarios para realizar labores propias del Grupo, incluidas las de conocimiento del cliente.

9. Un conflicto de interés aparente es cuando este puede generar la percepción de que se está actuando en favor de un interés particular, aunque realmente no sea el caso.

- 6.5. Nuestros colaboradores tienen la responsabilidad de estar alerta e identificar estas u otras situaciones que los enfrenten a un conflicto de interés. Cuando se presenten conflictos, deben informarlos en forma inmediata a su líder, para su administración según las atribuciones en cada país (ver tabla 1). En los casos que no existan estos cargos, se deberá poner en conocimiento al vicepresidente del área o cargo equivalente.

El líder evaluará la situación y determinará si se puede obrar porque no existe conflicto o la forma en que éste puede ser administrado. En caso de tener dudas, deberá poner la situación en conocimiento del área de Cumplimiento, con el fin de recibir asesoría al respecto. De la revelación del conflicto y las decisiones que se tomen se dejará constancia de acuerdo con los mecanismos que desde el área de Cumplimiento se establezcan.

**TABLA 1:** atribuciones para la administración de conflictos de interés, dichas atribuciones podrán ser redefinidas de acuerdo con la evolución de la estructura organizacional y/o a los lineamientos dados por los comités de ética locales

Entidad	Aprobación en áreas comerciales	Aprobación en áreas administrativas
<b>Bam</b>	<b>Agencias:</b> Gerente Regional de Agencias Bancas y otras áreas comerciales: Vicepresidente del área	Vicepresidente del área al que pertenece el colaborador, salvo la Vicepresidencia de Servicios Corporativos que la administración la tendrán los Gerentes de Unidad.
<b>Bancoagrícola</b>	<b>Agencias:</b> Director Comercial de Agencias. <b>Otras áreas comerciales:</b> Director (inmediato) Director Regional	Director o cargo equivalente.
<b>Banistmo</b>	Director Regional	Director
<b>Bancolombia</b>	Vicepresidente Regional	Director o cargo equivalente

- 6.6. Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración y la Alta Gerencia de las compañías del Grupo revelarán los conflictos de interés en que puedan estar involucrados en la forma dispuesta en el Código de Buen Gobierno, para que estos sean administrados de acuerdo con el procedimiento allí establecido. Adicionalmente, podrán revelar al área de Cumplimiento otras situaciones sobre las que deseen dejar constancia, aun cuando estas no requieran ser reveladas en la forma establecida en el Código de Buen Gobierno.

- 6.7. Con el propósito de prevenir posibles conflictos de interés derivados de la relación entre colaboradores o sus Relacionados y nuestros clientes o proveedores, es deber de nuestros colaboradores diligenciar las siguientes declaraciones y actualizarlas con la periodicidad que se establezca: (i) la declaración de parentesco en el sistema que la Vicepresidencia de Gestión Humana disponga para el efecto; y (ii) la declaración de otros Relacionados en el sistema o mecanismos que las áreas de Cumplimiento dispongan para determinados grupos de colaboradores. El diligenciamiento de estas declaraciones no exime de la revelación de cualquier conflicto en la forma prevista en este Código.

#### **Conflictos de interés que pueden presentarse por ser parte de un grupo empresarial y en razón de operaciones con personas vinculadas**

- 6.8. Cada una de las compañías del Grupo ofrece sus productos y servicios financieros al público en general, incluidas las demás compañías del Grupo y otras personas naturales o jurídicas que por regulación son consideradas vinculadas, por lo que es usual que tengan productos financieros con las entidades que integran el Grupo y que realicen operaciones en el día a día con éstas.
- 6.9. En el Grupo promovemos las sinergias que surgen de la realización de estas operaciones, así como de la celebración de acuerdos y contratos entre las compañías del Grupo en cualquiera de las geografías en que operamos, pero somos conscientes de que los colaboradores involucrados en la toma de decisiones al respecto podrían eventualmente verse enfrentados a conflictos de interés. Estos se presentarían cuando una decisión a cargo de un colaborador puede privilegiar el interés de alguna de las compañías del Grupo, pero este resulta contrario e incompatible con: (i) los intereses



de otra compañía del Grupo o de otra vinculada, y/o (ii) los deberes del Grupo frente a los clientes.

- 6.10.** Es por ello que, además de exigir que las operaciones entre compañías del Grupo o entre éstas y personas vinculadas se den solo cuando no estén prohibidas por la regulación aplicable y con estricto cumplimiento a los parámetros definidos en la misma, también hemos definido una serie de políticas y lineamientos internos que nuestros colaboradores deben observar. Estos se encuentran contenidos en el Código de Buen Gobierno y las disposiciones de este Código de Ética y Conducta y pueden ser complementados con lineamientos internos. En particular, los colaboradores deberán seguir los siguientes lineamientos:
- Asegurar que las Operaciones con Vinculados no pongan en riesgo la capacidad de las compañías involucradas de cumplir con sus obligaciones frente a terceros.
  - Asegurar que las Operaciones con Vinculados se hagan a precios que estén, dentro de los rangos del mercado en operaciones que sean comparables en términos de la calidad y cantidad de los bienes o servicios involucrados y las credenciales y experiencia de la contraparte respectiva. En el caso en que no exista un mercado que sirva como marco de referencia, las operaciones se realizarán a precios objetivamente comparables, teniendo en cuenta las potenciales sinergias y alianzas comerciales entre las compañías y procurando evitar la transferencia de valor en contraposición de los derechos de otros accionistas.
  - Cuando tengan dentro de sus funciones buscar el mejor beneficio para la posición propia de la compañía del Grupo para la cual laboran, para el ejercicio de tales funciones no deberán acceder a la información de los clientes, ni participar en la toma de decisiones por cuenta de clientes (por ejemplo, brindar asesoría o administrar recursos de terceros).
  - Cuando tengan dentro de sus funciones buscar el mejor beneficio para el cliente, no deberán promover ni participar en la toma de decisiones para la posición propia de una compañía del Grupo, salvo que los intereses de dicha compañía del Grupo fueren totalmente compatibles y estuvieren alineados con el interés del cliente.

- 6.11.** Cualquier colaborador que enfrente una situación en la que no sea viable observar los anteriores lineamientos deberá poner tal situación en conocimiento de su líder para que con éste se determine: (i) si la operación no debe realizarse o (ii) si la situación debe ser escalada al área de Cumplimiento para que con ésta y las demás áreas que el líder y Cumplimiento consideren necesario convocar, se determine la alternativa que se debe seguir.
- 6.12.** Adicionalmente, para asegurar que los clientes que pudieran verse afectados estén debidamente informados, las compañías del Grupo tomarán las siguientes medidas:
- Revelación del Conflicto. Si aún no se ha advertido al cliente de la existencia del conflicto por algún medio verificable, el colaborador encargado de la situación lo pondrá en conocimiento del cliente afectado para que pueda tomar una decisión informada.
  - Revelación Permanente. Cuando el potencial conflicto de interés no sea esporádico, es decir, que se pueda prolongar en el tiempo, pudiendo llegar a afectar varios productos, operaciones o transacciones, se deberá advertir de esta situación a los clientes afectados, por cualquier medio verificable, de manera que sus decisiones puedan estar debidamente informadas.
- Cláusula Contractual:** En aquellas situaciones donde en el giro ordinario de los servicios que se le prestan a un cliente se pueda presentar de manera simultánea operaciones con otras compañías del Grupo o personas vinculadas, se puede hacer una revelación completa y previa de la situación. El cliente informado podrá permitir que se realicen las operaciones que eventualmente pudieran dar lugar a un conflicto, dejando constancia expresa de las facultades en el contrato y, si las hay, de sus restricciones o limitantes.
- 6.13.** Las compañías del Grupo podrán establecer pisos financieros<sup>10</sup> en las geografías en las que operan, para atender sus diversas operaciones y productos de tesorería e intermediación. Para garantizar que dichas operaciones se realicen bajo parámetros de transparencia y ética, nuestros colaboradores que laboren en los pisos financieros darán estricto cumplimiento al marco regulatorio aplicable y las siguientes disposiciones:
- No podrán acceder ni consultar información que por regulación no le sea accesible

10. Recintos en los que se encuentran mesas de negociación de valores de varias entidades.

a la compañía para la cual laboran.

- No divulgarán información privilegiada y se sujetarán a los controles establecidos para prevenir el intercambio de información inadecuado y no autorizado entre las áreas del piso financiero (por ejemplo, restricciones que se impongan en relación con el uso de teléfonos celulares y otros aparatos tecnológicos).

### **Conflictos de interés en las compañías que administran fondos de inversión colectiva, incluidos los fondos de capital privado (en adelante “Fondos”)**

- 6.14.** En el Grupo somos conscientes de que, con ocasión de la promoción, desarrollo y administración de un Fondo o la celebración y ejecución de operaciones y contratos del Fondo, o la gestión de sus recursos y su portafolio, es posible que surjan conflictos de interés, reales o aparentes, que deben ser gestionados.
- 6.15.** Para ello, las compañías del Grupo que administren Fondos darán estricto cumplimiento a las disposiciones regulatorias que le sean aplicables en cada geografía en lo que se refiere a prohibiciones y administración de conflictos de interés, así como a las políticas y lineamientos establecidos en sus reglamentos de funcionamiento, y se regirán por lo que a continuación se establece:

#### **Lineamientos y pautas de conducta para fondos de capital privado**

- En los reglamentos de funcionamiento se dejarán establecidos aquellos conflictos de interés que se identifiquen desde la estructuración del fondo y se señalará claramente la forma de divulgarlos y administrarlos, teniendo en cuenta que el Comité de Vigilancia u órgano equivalente<sup>11</sup> debe conocer, evaluar y resolver las situaciones de conflicto real o aparente.
- Cuando alguna de las compañías del Grupo, en su calidad de inversionista de un fondo, quiera realizar aportes en especie a un portafolio del fondo y ello sea posible, la sociedad administradora deberá velar porque se surta un proceso competitivo en el que se ofrezcan las mismas condiciones a todos los interesados en realizar aportes, independientemente de que tengan o no vínculos con la sociedad administradora. En estos casos, la sociedad administradora deberá contar con el avalúo de un tercero independiente y un reporte que, de forma razonable, sustente el precio del aporte.
- Esta misma regla se deberá seguir cuando un miembro del Comité de Inversiones u órgano equivalente, la sociedad administradora o sus

administradores, el gestor, gerente, o cualquier persona vinculada al fondo, quiera que un activo, propio o ajeno, sea considerado por el fondo para ser parte de su portafolio. En estos casos se requerirá además la aprobación expresa del Comité de Vigilancia u órgano equivalente encargado de conocer, supervisar y administrar los potenciales conflictos de interés del fondo.

- Si un activo del fondo o cualquier subyacente del mismo va a ser enajenado, directa o indirectamente, antes de que éste pueda ser adquirido por un inversionista del fondo, la sociedad administradora del fondo o sus administradores, el gestor, gerente, o cualquier persona vinculada al fondo, se deberá surtir un proceso que incluya, entre otros aspectos, la aprobación de la venta del activo o subyacente por parte del Comité de Inversiones u órgano equivalente, el avalúo de dicho activo por un tercero independiente, un reporte que, de forma razonable, sustente las condiciones y criterios a través de los cuales se llegó a la definición del precio, y la aprobación del Comité de Vigilancia o el órgano equivalente encargado de conocer, supervisar y administrar los potenciales conflictos de interés del fondo.

- Cuando los activos que el fondo vaya a adquirir o vender correspondan a valores que se negocien en el mercado de valores, no será necesario realizar el avalúo por parte de un tercero o el reporte con la sustentación de los precios del mismo, pero la transacción respectiva deberá hacerse a través de los sistemas transaccionales de las bolsas donde están inscritos estos valores.

- Los miembros del Comité de Vigilancia u órgano equivalente no podrán participar y tomar decisiones relacionadas con la venta de activos de su propiedad o de sus familiares (padres, hermanos, cónyuge o hijos) al fondo, o la adquisición de los activos o subyacentes que el fondo les pretenda vender, directa o indirectamente. En estos casos se deberán contar con visto bueno de la junta directiva de la sociedad administradora.

#### **Lineamientos y pautas de conducta para fondos de inversión colectiva**

- Los miembros de los comités de inversiones u órgano equivalente de los fondos de inversión colectiva, independientemente de que sean colaboradores del Grupo o miembros externos, así como los gerentes o gestores de cada fondo de inversión colectiva, deberán seguir las mismas reglas y restricciones que en materia de inversiones personales se establecen en este Código para los colaboradores que hacen parte de los equipos de administración de activos. Esta regla no se aplicará a los fondos de capital privado.

11. Aplica para Bancolombia y las entidades que cuenten con este comité u órgano equivalente

### Reglas para la recepción y otorgamiento de regalos e invitaciones

- 6.16.** Así como debemos gestionar los conflictos de interés existentes, debemos también prevenir que surjan situaciones generadoras de conflicto de interés. En el Grupo entendemos que la entrega y recepción de regalos e invitaciones como cortesía o muestra simbólica de gratitud es una práctica común en el mundo de los negocios. Sin embargo, cuando los regalos o las invitaciones son recurrentes o excesivos, o se hacen con el propósito de influenciar indebidamente la toma de decisiones, esta práctica puede generar un conflicto de interés aparente o real, se torna inapropiada, y en ciertos casos es incluso ilegal.
- 6.17.** Para orientar las decisiones de nuestros colaboradores en relación con la recepción y entrega de regalos e invitaciones, el Grupo ha establecido las reglas que se relacionan a continuación. Estas deben ser observadas por todos los colaboradores y complementadas por su buen criterio, la prudencia, la responsabilidad, el sentido común y el sentido ético.

#### Entrega de Regalos e Invitaciones a Terceros

- 6.18.** Nuestros colaboradores solo pueden:
- **a.** Entregar regalos que proyecten nuestra marca, siempre acordes con nuestro principio de integridad y nuestro estándar de cero tolerancia a la corrupción. Preferiblemente, los regalos serán proporcionados o recomendados desde las áreas de mercadeo.
  - **b.** Realizar invitaciones institucionales dentro del giro ordinario de negocios (por ejemplo, refrigerios, almuerzos y cenas), siempre que los costos de éstas se adecúen a las políticas sobre gastos corporativos que establezca cada una de las compañías que integran el Grupo y a nuestro estándar de cero tolerancia a la corrupción.
- Las invitaciones institucionales pueden tener por objeto reconocer a clientes, terceros, proveedores o aliados que se destaquen en algún aspecto que sea relevante para el Grupo en el contexto de su estrategia, en cuyo caso la selección de los clientes, proveedores y aliados que recibirán el reconocimiento se realizará teniendo en cuenta las disposiciones sobre conflictos de interés.

- 6.19.** Nuestros colaboradores podrán extender invitaciones a eventos organizados o patrocinados por el Grupo cuyo propósito sea primordialmente comercial o académico, como foros y ferias relevantes para el desarrollo de nuestros negocios y el de nuestros clientes. Estos eventos podrán tener componentes de entretenimiento. Adicionalmente, en coordinación con las áreas de mercadeo, podrán invitar a eventos para los que el Grupo cuente con entradas como resultado de un patrocinio comercial (por ejemplo, eventos deportivos y espectáculos).

- 6.20.** En el Grupo podemos efectuar aportes o patrocinios institucionales para contribuir con la realización de programas con impacto económico, social, ambiental o cultural, siempre que estén enmarcados dentro de los principios de este Código, las políticas y procedimientos sobre la materia y alineados con la estrategia de sostenibilidad y lineamientos de proyección institucional definidos por el Grupo, y/o las políticas particulares establecidas por cada una de las entidades que lo conforman. En ningún caso los aportes y patrocinios tendrán como objetivo ni estarán condicionados a lograr algún negocio, acción u omisión en favor del Grupo, ni se traducirán en regalos personales para funcionarios públicos o privados.
- 6.21.** En el Grupo podemos realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas, siempre que los aportes estén permitidos por la legislación aplicable, hayan sido expresamente autorizados por las instancias correspondientes y se dé cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos al efecto. En ningún caso se buscará obtener o retener un negocio o una ventaja indebida para el Grupo o sus administradores o la Alta Gerencia, a cambio de la donación o contribución.
- 6.22.** Nuestros colaboradores podrán realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas a título personal y a su propia elección, absteniéndose en todo momento de utilizar su vinculación al Grupo para la realización de dichas donaciones y contribuciones.

#### Entrega de Regalos e Invitaciones a colaboradores

- 6.23.** Las compañías que integran el Grupo pueden entregar regalos con el fin de reconocer a los colaboradores por su aporte al logro de los objetivos de la organización y por su desempeño extraordinario, los cuales redundan en el bienestar de los colaboradores y sus familias.

Así mismo, es posible que las compañías que integran el Grupo puedan, por diferentes motivos, tener acceso a tiquetes para eventos de entretenimiento, material promocional de otras empresas, y otros bienes que hayan recibido como regalo, de acuerdo con lo previsto en este Código. Los colaboradores no deben proactivamente buscar que estos bienes les sean regalados, pero la entidad sí puede distribuirlos entre los colaboradores como regalos o invitaciones, siempre buscando que la entrega obedezca a una distribución apropiada entre las áreas de las compañías del Grupo, teniendo en cuenta, entre otros criterios, el tipo de regalo y el aporte y desempeño de los colaboradores.

**Recepción de Regalos e Invitaciones**

**6.24.** Sujeto a las reglas generales arriba enunciadas, nuestros colaboradores pueden recibir regalos e invitaciones de clientes, proveedores y otras contrapartes de las compañías del Grupo, ya sean actuales o potenciales, siempre que éstos no afecten o aparenten afectar su objetividad, imparcialidad o independencia. Esto aplica para regalos e invitaciones que se les hagan directamente o por interpuesta persona.

Cuando un regalo otorgado por una misma persona, de forma individual o de manera acumulada en

el transcurso de un año calendario, supere el equivalente a doscientos dólares de los Estados Unidos (US\$200) y el colaborador considere que puede recibirlo sin afectar su objetividad e imparcialidad, deberá consultar a su líder, para su autorización según las atribuciones en cada país (ver tabla 2), quienes, tras analizar la situación, podrán autorizar la recepción del regalo. El colaborador dejará constancia de la recepción del regalo y la autorización a través de los mecanismos que desde el área de Cumplimiento se establezcan para el efecto.

**TABLA 2:** atribuciones de aprobación o rechazo de regalos e invitaciones, dichas atribuciones podrán ser redefinidas de acuerdo con la evolución de la estructura organizacional y/o a los lineamientos dados por los comités de ética locales.

Entidad	Aprobación en áreas comerciales	Aprobación en áreas administrativas
<b>Bam</b>	<b>Agencias:</b> Gerente Regional de Agencias <b>Bancas y áreas comerciales:</b> Vicepresidente del área	Vicepresidente del área al que pertenece el colaborador, salvo la Vicepresidencia de Servicios Corporativos que la administración la tendrán los Gerentes de Unidad.
<b>Bancoagrícola</b>	<b>Agencias:</b> Director Comercial de Agencias. <b>Otras áreas comerciales:</b> Director (inmediato) Director Regional	Director o cargo equivalente.
<b>Banistmo</b>	Director Regional	Director
<b>Bancolombia</b>	Vicepresidente Regional	Director o cargo equivalente

**6.25.** Cuando nuestros colaboradores o sus líderes determinen que podría ser inapropiado recibir un regalo, deben rechazarlo o devolverlo, independientemente de que éste haya sido entregado o enviado al lugar de trabajo, su domicilio o cualquier otro lugar y deberán informar del rechazo al área de Cumplimiento. Si el rechazo o devolución del regalo pudiera ofender a quien lo efectúa, el colaborador consultará al líder del área a la que pertenezca según la tabla 2 (atribuciones de aprobación o rechazo de regalos) y podrán asesorarse con el área de Cumplimiento, para determinar si puede recibirse, el destino que debe dársele y el mensaje que se deberá entregar a quien lo otorga.

**6.26.** Es frecuente que aliados, proveedores o potenciales proveedores extiendan invitaciones a eventos académicos, de transferencia de conocimiento o que generan valor técnico. Nuestros colaboradores que reciban estas invitaciones deben entender que

se trata de invitaciones institucionales y no deben aceptarlas directamente, sino que las elevarán a su líder, según la tabla 2 de atribuciones de aprobación y rechazo de regalos, para que éste, tras consultar con sus pares de áreas relevantes, si es del caso, determine quién es el colaborador que debe asistir para obtener el mejor beneficio del evento para la organización. Si la invitación incluye gastos de viaje, alojamiento y entretenimiento, también se deberá decidir en esa instancia si éstos pueden ser aceptados o si, para conservar la objetividad e independencia, los debe cubrir la organización. La decisión que se tome sobre la invitación deberá quedar documentada en el sistema o mecanismo que desde el área de Cumplimiento se establezca para el efecto.

**6.27.** Lo anterior no aplica para eventos abiertos al público que no impliquen un desplazamiento fuera de la ciudad, en cuyo caso, cualquier colaborador podrá registrarse con la aprobación de su líder.

**6.28.** Sin perjuicio de lo anterior, si el evento es de mercadeo o promoción de productos o servicios o simple hospitalidad, se observarán las reglas relativas a recepción de regalos, teniendo en cuenta que, si nuestros colaboradores están participando, o por su tipo de cargo están llamados a participar, directa o indirectamente, en un proceso de selección de un proveedor, no pueden aceptar ningún regalo o invitación de los participantes en el proceso. Si como parte del proceso se hace necesario o resulta conveniente visitar a los participantes o asistir a algún evento para tener un mejor conocimiento del bien o servicio ofertado, los gastos de viaje, alojamiento e inscripción al evento deberán ser cubiertos por la compañía del Grupo a la que pertenezca, salvo que de manera excepcional y con aprobación del Vicepresidente responsable de la contratación y la Cadena de Abastecimiento, se determine que pueden ser cubiertos por los participantes en el proceso, para lo cual se deberá dar cumplimiento a los siguientes criterios por parte de la Cadena de Abastecimiento:

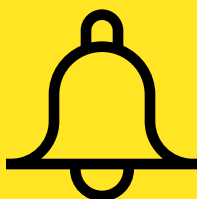
(i) verificar que la referenciación en sitio es necesaria para el adecuado conocimiento del producto o servicio que se va a adquirir; (ii) advertir a quien tenga bajo su responsabilidad la referenciación en sitio que deberá abstenerse de aceptar aquellas invitaciones o atenciones durante la visita que pudieran comprometer su independencia; (iii) requerir que los gastos de viaje y hospedaje se adhieran a las políticas internas de la organización; y (iv) comprometer a los proveedores a orientar sus esfuerzos y recursos para que la visita en sitio cumpla con los objetivos de la referenciación. El proceso de referenciación y negociación debe ser liderado por la Cadena de Abastecimiento y ésta debe tomar medidas adicionales para garantizar la imparcialidad e independencia tales como contar con una metodología de calificación de proveedores e igualdad de condiciones para los participantes.



07

**Administración de nuestros activos**

- 7.1.** Nuestros colaboradores deben cuidar los activos que son propiedad de las compañías del Grupo o están bajo su administración, lo que implica utilizarlos con responsabilidad, para el desempeño de sus funciones y los propósitos para los que fueron adquiridos.
- 7.2.** El acceso que tienen nuestros colaboradores a medios y canales de comunicación electrónica como e-mail, internet, intranet, chats y herramientas tecnológicas, informáticas y ofimáticas, entre otras herramientas de comunicación electrónica, es para que se mantengan informados y puedan desarrollar eficazmente las funciones laborales a su cargo. En línea con las políticas de Ciberseguridad y Seguridad de la Información, salvo en aquellos casos que sus funciones explícitamente lo contemplen o exista autorización escrita, nuestros colaboradores no realizarán cambios en las configuraciones de los equipos, cuando estos representen riesgos para la operación, infraestructura tecnológica o afecten la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información.
- 7.3.** Nuestros colaboradores que utilicen cualquiera de estos medios para fines personales, deben hacerlo con buen criterio, cuidando que dicho uso no interfiera con el cumplimiento de sus funciones, atendiendo todas las disposiciones normativas expedidas por las autoridades competentes o por la compañía del Grupo para la cual trabajan y bajo el entendimiento de que (i) todos los datos que transmitan, creen, modifiquen, envíen o recuperen son del Grupo Bancolombia y, cuando la normatividad aplicable lo permita, pueden ser y serán monitoreados sin necesidad de autorización de ninguna naturaleza; y (ii) el uso inapropiado constituirá una violación a las disposiciones de este Código.



Sin limitar la generalidad de lo anterior, **el Grupo prohíbe expresamente** la utilización de sus recursos informáticos para los siguientes fines:

- Guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material de contenido ofensivo, racista, pornográfico, terrorista o similar.
- Distribuir publicidad política o realizar proselitismo político.
- Realizar actos incorrectos como defraudar, extorsionar, desacreditar, difamar o expandir rumores sobre cualquier persona, crear pánico; propagar virus informáticos u otros actos usando tecnologías y recursos informáticos que atenten contra la integridad y reputación de cualquier persona, sus equipos o su información.
- Realizar apuestas en portales electrónicos.
- Copiar o compartir las claves de acceso al software que las compañías del Grupo utilizan legalmente.
- Instalar software o descargar videos, música, juegos o información, sin licencia legal adquirida.
- Permitir a terceros instalar programas informáticos en los equipos del Grupo.



08

**Nuestro aporte a la lucha contra el fraude, la corrupción, el lavado de activos y financiación del terrorismo**



**8.1.** De forma consecuente con nuestro compromiso de adelantar nuestros negocios en estricto cumplimiento con las leyes y regulaciones de las jurisdicciones en las que operamos y las normas internas que voluntariamente adoptamos, en el Grupo, repudiamos la comisión de cualquier delito y, particularmente, los delitos financieros.

### Antifraude y Anticorrupción

**8.2.** Como integrantes que somos del sistema financiero, conscientes del rol que jugamos en aquellas geografías en las que operamos, debemos liderar con ejemplo y por ello tenemos cero tolerancia con los actos de fraude y de corrupción. Adicionalmente, en virtud de los acuerdos que celebramos con nuestros proveedores y aliados estratégicos, requerimos que estos adopten el mismo estándar.

**8.3.** Hemos establecido directrices y lineamientos que deben seguir nuestros colaboradores y terceros a quienes contractualmente se los hagamos exigibles, con el fin prevenir, detectar y responder de manera oportuna a cualquier acto de fraude o corrupción, en línea con la normativa aplicable a las compañías del Grupo y a los más altos estándares anticorrupción y antifraude.

**8.4.** La prohibición alcanza cualquier forma de fraude y corrupción sancionada por las leyes que nos resultan aplicables y específicamente las conductas que se describen a continuación.

### La apropiación indebida de activos se puede materializar a través de diferentes modalidades.

#### La siguiente es una lista enunciativa:

- Apropiación u ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal;
- Apropiación física de bienes;
- Desviación o uso indebido de información reservada;
- Malversación, ocultamiento o destinación indebida de recursos;
- Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros;
- Destrucción o distorsión de información clave para el Grupo o información de sus clientes;
- Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual;
- Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos;

- Uso indebido de la red y otros recursos, incluido el internet;
- Manipulación de contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros; y
- Fraude tecnológico o por computador, en todas sus manifestaciones.
- La corrupción privada o pública. Esto comprende: (i) ofrecer o prometer dinero, pagar o entregar una suma de dinero o cualquier objeto de valor, beneficio o ventaja, directa o indirectamente, con el propósito de obtener o retener un negocio o cualquier otra ventaja indebida para el Grupo; y (ii) solicitar, acordar recibir o recibir dinero, cualquier objeto de valor, beneficio o ventaja, directa o indirectamente, con la intención de influenciar las decisiones que haya de tomar en nombre de cualquiera de las compañías del Grupo.
- Cualquier acto intencional cometido por uno o más individuos, que implica el uso del engaño para obtener una ventaja ilegal o algún beneficio personal en detrimento de un tercero. El fraude también puede darse mediante la falsificación de reportes financieros o no financieros. Si los reportes son financieros, el fraude consiste en la tergiversación deliberada de la condición financiera de cualquiera de las compañías del Grupo, realizada a través de una declaración errónea intencional u omisión intencional de cantidades o revelaciones en los estados financieros, con el objeto de engañar a los usuarios de estos.

El fraude en reportes no financieros se da mediante actos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación no financiera, como puede ser información del desempeño propio o de terceros. Asimismo, puede materializarse por medio de maniobras mediante las que intencionalmente se engañe a otra persona, para aumentar la venta de productos para, por ejemplo, alcanzar metas de gestión comercial.

### Prevención del Lavado de Dinero, el Financiamiento del Terrorismo y la Corrupción en nuestras Operaciones

**8.5.** Las instituciones financieras, como guardianes del sistema financiero, tenemos la obligación de prevenir el lavado de activos y el financiamiento del terrorismo (LAFT). Asimismo, tenemos interés en prevenir ser utilizadas en relación con las conductas delictivas que preceden el lavado de activos,

las cuales varían de jurisdicción a jurisdicción, pero incluyen, entre otros, el narcotráfico, el terrorismo y los delitos asociados a la corrupción.

- 8.6.** En línea con lo anterior, el Grupo ha establecido un sistema basado en riesgo, orientado a prevenir el lavado de activos, el financiamiento del terrorismo y otros riesgos relacionados. Nuestro sistema incluye políticas, procedimientos, metodologías y herramientas para la identificación, medición, control y monitoreo del riesgo, con alcance corporativo.

En el Grupo requerimos que todos nuestros colaboradores demuestren su compromiso con la prevención del lavado de dinero, cumpliendo con las normas aplicables y con las políticas y procedimientos contemplados en el sistema de administración del riesgo, incluyendo la ejecución de los controles diseñados para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

- 8.7.** En particular, los colaboradores y proveedores que se desempeñen en las áreas comerciales y operativas cumplirán eficazmente su rol, dando cumplimiento a lo siguiente y anteponiéndolo al logro de objetivos comerciales:
- Basarán su gestión en el conocimiento del cliente y deberán dar prioridad a obtener de forma completa y oportuna toda la información necesaria de los clientes, desde el proceso de vinculación y en las actualizaciones que se lleven a cabo de forma rutinaria o para gestionar alertas. Esto incluye cumplir con los lineamientos que establezcan requisitos más exigentes de conocimiento para aquellos clientes nacionales o extranjeros que, por su perfil o por las funciones que desempeñan, pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LAFT.
  - Serán responsables de identificar y elevar a las áreas de Cumplimiento, mediante los canales establecidos para el efecto, incluido el canal de denuncias, cualquier actividad inusual que detecten, así como de cooperar con las gestiones que sean necesarias para su evaluación.
  - Atenderán las instrucciones que se desprendan de coincidencias de sus clientes y potenciales clientes en las listas de control.
  - Actualizarán su conocimiento sobre la prevención del lavado de dinero y el financiamiento del terrorismo, completando cuando menos las capacitaciones obligatorias que se dicten para el efecto.

- 8.8.** Los colaboradores de las áreas de Cumplimiento tendrán, dentro de sus responsabilidades, la de evaluar las operaciones inusuales para determinar si éstas son justificadas o si tienen el carácter de sospechosas. Cuando el Oficial de Cumplimiento determine que una operación es sospechosa, deberá presentar un reporte a la autoridad competente, en nombre de la compañía del Grupo de que se trate.

#### Cumplimiento con Deberes Fiscales y Tributarios

- 8.9.** De acuerdo con el compromiso de las compañías del Grupo de cumplir con los deberes fiscales y tributarios que les son aplicables, los colaboradores encaminarán sus actuaciones hacia el cumplimiento de las políticas, que contemplan entre otras:
- Cumplir las obligaciones de acuerdo con la normativa tributaria vigente en cada país y velar por el cumplimiento de las leyes y sus reglamentos en los países en los que operan.
  - Buscar garantizar el pago de los tributos (impuestos, tasas y contribuciones) que les corresponden en el lugar donde se tiene presencia, considerando el uso de alternativas y opciones disponibles en las normas fiscales.
  - Revelar a los grupos de interés, en el informe anual, los recursos destinados al pago de tributos (impuestos, tasas y contribuciones) en cada uno de los países donde se tiene presencia.
  - No realizar operaciones con fines abusivos o de evasión fiscal. Tampoco realizar operaciones propias en jurisdicciones calificadas como no cooperantes o de baja o nula imposición de acuerdo con los estándares de paraísos fiscales definidos por la OCDE que tengan fines abusivos o de evasión fiscal.
  - No participar en estructuras tributarias artificiales, sin justificación económica real y propósito de negocio, o que carezcan de sustancia comercial.
  - Identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos asociados a sus asuntos fiscales bajo principios tributarios existentes en el respectivo país donde se tenga presencia.
  - Tener como premisa de actuación la presentación y pago oportuno de las declaraciones tributarias.
  - Reconocer las operaciones realizadas entre vinculados aplicando el Principio de Plena Competencia. Estas operaciones se documentan y se reportan a cada administración tributaria.



09

**Nuestros mecanismos de apoyo  
al fomento de la ética**

- 9.1.** En el Grupo nos enorgullecemos de nuestra cultura y somos conscientes de que ésta hay que cultivarla y fomentarla. Por ello hemos establecido diversos mecanismos que nos apoyan en esta tarea.

### Comité de Ética Corporativo

- 9.2.** El Grupo contará con un Comité de Ética Corporativo, con alcance para todas las compañías que lo integran. Este Comité estará encargado de definir temas de política general y dar lineamientos en materia de ética, conducta e integridad, así como definir posiciones corporativas frente a dilemas éticos de alta complejidad. El Comité de Ética Corporativo velará porque nuestra cultura organizacional y los principios en que se funda 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 conciencia sobre la importancia de adherirnos a ellos, incluido el programa de capacitaciones que deba impartirse. El Comité podrá encomendar la realización de actividades que permitan hacer un diagnóstico sobre la ética en el Grupo.

- 9.3.** La Junta Directiva de Bancolombia S.A. adopta el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Ética Corporativo en el que se establece, entre otras cosas, los miembros que lo integran además del presidente de Bancolombia S.A., quien lo presidirá; las personas que podrán participar como invitados; el quórum para deliberar y decidir; y la periodicidad de sus reuniones.

### Comités de Ética Locales

- 9.4.** Las entidades del Grupo presentes en cada una de las jurisdicciones en que operamos, deberán establecer, de acuerdo con directrices corporativas, un Comité de Ética Local que tendrá, entre otras, las siguientes responsabilidades: (i) revisar casos que les sean elevados por las áreas competentes, para validar la consistencia de las decisiones con los lineamientos del Comité de Ética Corporativo; (ii) identificar casos o temas que deban ser llevados a la atención del Comité de Ética Corporativo para definir el tono ético de la organización y lineamientos sobre temas particulares; (iii) identificar medidas correctivas para situaciones que sean presentadas para su atención e instruir a las áreas competentes para que éstas sean implementadas; y (iv) hacer seguimiento a los indicadores relacionados con actividades de prevención, detección y respuesta de actos incorrectos que les presenten las áreas de Cumplimiento, acompañadas de otras áreas relevantes. Estos comités reportarán periódicamente al Comité de Ética Corporativo.

### Asesoría en relación con la interpretación del Código de Ética y dilemas éticos de los colaboradores

- 9.5.** 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 líder 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.
- 9.6.** El equipo de Cumplimiento en las diferentes geografías lleva a cabo actividades de capacitación, sensibilización y divulgación con el fin de apoyar a nuestros colaboradores a comprender las expectativas del Grupo en cuanto a su conducta. Anualmente, en conjunto con la Vicepresidencia de Gestión Humana, y de acuerdo con los lineamientos del Comité de Ética Corporativo, se definirá el programa de capacitación que nuestros colaboradores deben completar de forma obligatoria.

### Canales de denuncias y protección al denunciante

- 9.7.** Cuando cualquiera de nuestros colaboradores o las personas de los diferentes grupos de interés, incluidos accionistas, clientes, proveedores, aliados y competidores, entre otros, tengan una sospecha o conozcan de violaciones a las disposiciones de este Código o las políticas que los complementan, podrán denunciarla a través del canal de denuncias que el Grupo ha establecido para el efecto (la "Línea Ética") o contactando a cualquiera de las siguientes áreas: (i) área de Cumplimiento; (ii) áreas responsables de adelantar la investigación de malas prácticas o quejas relacionadas con aspectos laborales; o (iii) área de Auditoría. También podrán canalizar la denuncia o sospecha a través de su líder directo o indirecto, para que éstos la canalicen a las áreas responsables para su gestión.
- 9.8.** Las denuncias que se realicen a través de la Línea Ética como canal especialmente designado, pueden hacerse de forma anónima o no. Quienes presenten quejas de forma anónima deben ser conscientes que entre más información y especificidad ofrezcan, más posibilidades habrá de poder adelantar la investigación. Si el denunciante decide revelar su identidad, ésta en todo caso se mantendrá en confidencialidad. Por confidencialidad se entiende que el nombre del denunciante no será revelado y que los hechos denunciados solo serán dados a conocer a quienes sea estrictamente necesario para poder adelantar la investigación y responder a los hallazgos de esta.

### 9.9. Las denuncias recibirán diferente tratamiento, según su tipo.

- **Quejas y denuncias relacionadas con el ambiente y las relaciones de trabajo.** En línea con nuestra cultura, invitamos a nuestros colaboradores a mantener un diálogo abierto para resolver las diferencias que puedan surgir en sus relaciones de trabajo. El diálogo entre las partes es una herramienta eficaz para resolver conflictos. No obstante, hay situaciones en que pueden requerir otros mecanismos para gestionar situaciones que atentan contra nuestra cultura y los comportamientos que deben observarse en nuestras relaciones de trabajo, tales como cualquier tipo de acoso, discriminación, entre otros. Las quejas y denuncias que sobre estos temas se reciban en el canal de denuncias serán transmitidas a la Vicepresidencia de Gestión Humana que las gestionará de forma completa y oportuna, con el fin de mitigar situaciones que afectan el clima laboral o el liderazgo de las áreas, a través de conversatorios, retroalimentación y acompañamiento y la identificación de posibles acciones a que haya lugar, según sea el caso, contra las personas o entidades responsables de los actos incorrectos, sin consideración a su cargo o nivel. Si la denuncia involucrara a un colaborador de Gestión Humana, la investigación será adelantada por Auditoría Interna.
- **Reportes sobre transacciones inusuales.** estas pueden hacerse a través de diferentes medios, incluida la Línea Ética que puede ser utilizada por los colaboradores o terceros. Las denuncias de esta naturaleza serán transmitidas al área de Cumplimiento encargada de evaluar alertas de lavado de activos y financiación del terrorismo para que ésta, con el apoyo de la primera línea de defensa, determine si las transacciones están justificadas o si tienen el carácter de sospechosas y deben por tanto ser reportadas a las autoridades competentes. El área de Cumplimiento también recomendará otras medidas que deban ser tomadas para gestionar el riesgo de lavado de activos.

#### Si la denuncia involucra también la conducta de un colaborador, ésta será gestionada conforme se indica a continuación.

- Quejas y denuncias de malas prácticas. Las quejas y denuncias relacionadas con fraude, corrupción, uso indebido de información y otras prácticas que violen las disposiciones de este Código o se alejen de la conducta esperada de nuestros colaboradores serán investigadas por el área responsable de acuerdo con lo establecido en las políticas del programa antifraude. Las investigaciones se llevarán a cabo de acuerdo con los procesos internos establecidos para el efecto, que deberán garantizar la confidencialidad de la investigación. Si la denuncia involucrara a un colaborador del área responsable de adelantar la investigación, ésta será adelantada por Auditoría Interna.

- 9.10. Son nuestros colaboradores quienes, por su conocimiento y funciones, pueden detectar malas prácticas y por eso en el Grupo los alentamos a denunciar, garantizándoles que cuando de buena fe reporten violaciones a este Código de Ética y Conducta, las políticas complementarias, las leyes aplicables o a los estándares esperados por el Grupo, estarán protegidos contra cualquier represalia. Los colaboradores que observen o sean víctimas de un comportamiento de represalia pueden reportarlo por cualquiera de los mecanismos arriba descritos, para que éste sea investigado por la Vicepresidencia de Gestión Humana.
- 9.11. Se tiene buena fe al denunciar cuando el colaborador tiene una creencia razonable o sospecha de que los hechos denunciados pueden ser ciertos. El denunciar hechos conociendo que son falsos es una mala conducta y como tal puede ser sancionada de acuerdo con lo previsto en este Código.
- 9.12. La Línea Ética es uno de los mecanismos que puede ser utilizado para realizar el reporte de violación a derechos humanos, en caso de encontrarse una denuncia en la que el Grupo o alguno de sus relacionados genera una conducta que viola o amenaza derechos humanos, se deberán poner en práctica la metodología para la remediación y no repetición, así como las acciones de los protocolos de intervención previstos para el efecto.

#### Sanciones

- 9.13. Todas las denuncias y quejas recibidas serán investigadas. Adicionalmente, también podrán adelantarse investigaciones a raíz de alertas detectadas por las áreas responsables de velar por el cumplimiento de este Código. Cuando como resultado de las investigaciones se determine que alguno de nuestros colaboradores ha violado las disposiciones contenidas en este Código, sus políticas complementarias o los estándares éticos que exige el Grupo, bien sea de forma activa o por omisión, se impondrán las sanciones a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa aplicable.
- 9.14. Para efectos de graduar la sanción, se tomarán en cuenta factores tales como gravedad del hecho, reincidencias, pérdidas económicas o efectos reputacionales para el Grupo o las compañías que lo integran o para nuestros clientes, entre otros.
- 9.15. Además de las sanciones internas, el Grupo podrá, a su juicio, iniciar las acciones civiles o penales correspondientes, con base en la normativa del país en el cual se encuentre la compañía del Grupo a la cual pertenezca el colaborador.



# Línea Ética

## **Colombia:**

- **Nacional Colombia:** 018000 524499 Celular: # 955
- **Medellín:** 448 4868
- **FAX Colombia:** (4)4531953
- **App Bancolombia:** Contáctenos / línea ética

## **El Salvador:**

503-2259-7898

## **Guatemala:**

502-2378-6933 [etica@bam.com.gt](mailto:etica@bam.com.gt)

## **Panamá:**

- **Nacional Panamá:** 01 100 800 157 00 76
- **Ciudad de Panamá:** (507) 306 55 74

## **Puerto Rico:**

1866 6876201



[lineaetica@bancolombia.com.co](mailto:lineaetica@bancolombia.com.co)



Grupo  
**Bancolombia**