



Código de **ÉTICA Y CONDUCTA** del Grupo Bancolombia



Una cultura basada en la
responsabilidad, el respeto
y la **cercanía**



► CARTA DE PRESENTACIÓN

Estimados Colaboradores,

Para el Grupo Bancolombia ustedes son la base que apalanca el futuro del negocio; es su conducta diaria, coherente con los valores del Grupo Bancolombia, la que nos permite asegurar una sólida reputación de largo plazo.

Para que ello sea así, es imprescindible que los valores y estándares éticos no sean impuestos, sino que reflejen aquellos que hacen parte de nuestro ADN. De allí que en los últimos meses hayamos trabajado con un grupo representativo de colaboradores quienes desde diferentes roles acompañaron la actualización de nuestro **Código de Ética y Conducta**.

Con el Código que aquí les presentamos, reafirmamos nuestro compromiso con la construcción de una cultura ética que actúa siempre con apego a la ley.

Juntos hemos acordado que trabajaremos para asegurar ofrecer una experiencia superior para nuestros clientes, ser fuente de orgullo para nuestros empleados y generar valor para nuestros accionistas, de manera sostenible.

Nuestros valores y los estándares éticos han sido siempre el punto de partida en nuestras relaciones con los diferentes grupos de interés, orientando nuestras decisiones y acompañando la creación, desarrollo, promoción y ejecución en la forma como hacemos negocios en todas las geografías en las que tenemos presencia.



JUAN CARLOS MORA
Presidente Bancolombia

A todos los participantes en este proceso de construcción, nuestro agradecimiento; sus aportes permitieron que nuestro Código sea una guía de referencia para que cualquier colaborador que en su día a día enfrente un dilema sobre cómo comportarse en determinada situación, elija el camino correcto, incluso cuando no sea el más fácil o cuando represente sacrificar su interés personal.

Todos podemos contribuir a cimentar nuestra cultura ética, reportando conductas indebidas sobre las que tengamos conocimiento. Este Código es una herramienta para aprender cómo hacerlo y ofrece garantías contra cualquier represalia, de forma que no exista temor a reportar estas conductas. Los invitamos a leer cuidadosamente este Código y a remitirse a él cuando tengan dudas sobre cómo vivir los valores del Grupo Bancolombia. En el Código también encontrarán información sobre a dónde recurrir para obtener consejo o asesoría sobre su interpretación.

Un cordial saludo,

JUAN CARLOS MORA
Presidente Bancolombia



► ÍNDICE

1	Introducción y alcance	Pág. 04
2	Nuestros valores y la forma en que nos relacionamos con los distintos grupos de interés y el medio ambiente	Pág. 06
3	Nuestra perspectiva frente a los colaboradores	Pág. 11
4	Nuestro manejo de la información	Pág. 14
5	Nuestra gestión de inversiones personales	Pág. 19
6	Nuestro actuar frente a los conflictos de interés	Pág. 26
7	Administración de nuestros activos	Pág. 36
8	Nuestro aporte a la lucha contra los crímenes financieros	Pág. 38
9	Nuestros mecanismos de apoyo al fomento de una cultura ética	Pág. 43



Introducción **y alcance**



1

1.1 Nuestra larga trayectoria como Grupo Bancolombia (en adelante “Grupo Bancolombia” o “Grupo”) se ha caracterizado por los negocios responsables con los cuales impulsamos el desarrollo de los países en que operamos.

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. Hoy tenemos una posición de liderazgo que nos permite marcar tendencia, por lo que nuestro desafío y responsabilidad es continuar creciendo de forma sostenible y construyendo una sociedad mejor.

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

1.4 El Código establece reglas específicas de conducta que son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores del Grupo que, para propósitos exclusivos de este Código, son los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración, la Alta Gerencia¹, los equipos Directivos de cada una de las Compañías del Grupo Bancolombia y los demás empleados 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 los “Colaboradores”).

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

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 entidades del Grupo Bancolombia. El Código se encuentra publicado y a disposición de la comunidad en general, en nuestras páginas corporativas.

1.7 El Comité de Ética Corporativo imparte lineamientos para su divulgación, realización de actividades de sensibilización y evaluación, así como para su actualización, actividades éstas que son responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica Corporativa y la Secretaría General por intermedio de sus dependencias corporativas y en las diferentes entidades que integran el Grupo.

1. Estos son los Presidentes (o cargo equivalente) y los Vicepresidentes Corporativos.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento** [aquí](#), usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



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



2

2.1 En el Grupo Bancolombia estamos comprometidos con la promoción, el respeto y el reconocimiento de los derechos humanos, que son prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas, que buscan garantizar la dignidad, igualdad y el desarrollo de los individuos. Para dar cumplimiento a esta premisa, los valores corporativos que rigen nuestro modelo de actuación son la responsabilidad, el respeto y la cercanía.

2.2 Para garantizar su aplicación en todas las esferas de nuestra influencia empresarial, es importante que las políticas de sostenibilidad, el Código de Buen Gobierno o Gobierno Corporativo, y el presente Código de Ética y Conducta estén alineados con dichos valores y es fundamental que el actuar de nuestros Colaboradores, individualmente considerados y en las redes de trabajo, sea coherente con los mismos, de acuerdo con las siguientes definiciones:



Responsabilidad es cumplir con nuestros compromisos; empoderarnos de las situaciones y no esperar a que otros las resuelvan; tomar la iniciativa y enfocarnos en el logro de nuestros objetivos con altos estándares de desempeño.



Respeto es actuar con un lenguaje y comportamiento que refleja que valoramos a los demás, los reconocemos y nos interesamos por su bienestar; comprendemos que todos tenemos características, capacidades y puntos de vista diferentes.



Cercanía es interesarnos de manera genuina por el otro, escucharlo con interés para conocer sus necesidades y construir relaciones basadas en la calidez y la confianza.

2.3 Nuestros Colaboradores deben ser íntegros, fundamentando todas sus acciones del día a día sobre principios éticos y obrando siempre con transparencia.

2.4 En el día a día, nuestros Colaboradores se relacionan individual o colectivamente con la comunidad en general y con diferentes grupos de interés. En relación con las comunidades a las que pertenecemos y en las que operamos, nuestros Colaboradores deben tener presente que en el Grupo Bancolombia buscamos hacer de la actividad financiera un elemento de progreso, que aporta a la construcción de una sociedad más equitativa y contribuye al desarrollo económico, social y ambiental de los países donde tenemos presencia.

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

2.6 CONSUMIDORES FINANCIEROS. Todos nuestros Colaboradores deben entender que el propósito del Grupo es generar preferencia y satisfacción en nuestros clientes y contribuir a hacer realidad sus sueños. A partir de la responsabilidad, los Colaboradores deben en todo momento:

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

- c. **Dar a conocer tanto los diferentes canales y mecanismos** establecidos por las Compañías del Grupo para atender sus reclamaciones, como la figura del Defensor del Consumidor Financiero o estructura de atención del cliente según corresponda a cada país.

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

2.8 ACCIONISTAS. Nuestros Colaboradores deben retarse permanentemente para que la organización alcance un desempeño superior y genere valor para sus accionistas. De igual forma, en sus relaciones con los accionistas, darán estricto cumplimiento a las disposiciones del Código de Buen Gobierno y cumplirán los deberes y responsabilidades a los que están comprometidos.

2.9 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 respeto y cordialidad, y velando por cumplir con todos los compromisos que surjan frente a estos.

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

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

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

- a. **Hacer comentarios que puedan afectar la imagen** de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre ellos.
- b. **Realizar actos tendientes a generar confusión o engaño** entre sus clientes.
- c. **Incurrir en prácticas anticompetitivas** que incluyen acuerdos tendientes a limitar o restringir la libre competencia, el abuso de la posición dominante y los actos restrictivos de la competencia.

2.13 MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA. En el Grupo, a través de los canales establecidos para tal fin, los voceros autorizados, y en los casos en que no esté prohibido por la regulación, suministraremos información corporativa acorde con nuestra estrategia de comunicación, de manera que con la misma se pueda informar y sensibilizar a la opinión pública sobre las actividades que adelantamos, nuestros productos, canales y servicios. De esta manera contribuimos también a la educación e inclusión financiera.

2.14 Toda información relevante que el Grupo divulgue al mercado, en cumplimiento de las normas nacionales y extranjeras, responderá a los criterios de veracidad, claridad y oportunidad.

2.15 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 cercanía promoverán, en todo momento, relaciones cordiales y amables con los medios de comunicación y, en general, con la opinión pública.

2.16 **COLABORADORES.** Las relaciones entre Colaboradores deberán adherirse a los valores del Grupo y fundamentarse en la integridad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas en el Reglamento Interno de Trabajo, el Código de Buen Gobierno y el presente Código de Ética y Conducta. Nuestros Colaboradores son responsables de buscar que predominen las formas de trabajo colaborativas, en las que se sumen las habilidades de las diferentes personas,

se rompan las barreras geográficas, se promueva el aprendizaje para el cambio de rutinas, se valore la diversidad y equidad de género y las diferentes formas de aproximación a los temas.

2.17 Los miembros de Juntas Directivas o Consejos de Administración de las compañías del Grupo Bancolombia 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.

2.18 Los Colaboradores que tienen una posición de liderazgo en cualquiera de las Compañías del Grupo son responsables de promover, desde el ejemplo, la cultura basada en los valores de responsabilidad, respeto y cercanía, empoderar a los Colaboradores para lograr los mejores resultados a partir de un obrar íntegro, y acompañarlos en la construcción y fomento de la ética. Deben estar alerta a detectar situaciones en donde sus Colaboradores enfrenten dilemas éticos para ayudar a resolverlos, involucrando al área de Cumplimiento cuando



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

- **Abstenerse de comunicar o divulgar información** que pueda dañar la imagen o el prestigio del Grupo, sus marcas, ejecutivos y colaboradores o de terceras personas.
- **Abstenerse de incluir información de los negocios del Grupo**, sin perjuicio de que puedan replicar la que las entidades del Grupo han publicado oficialmente.
- **Abstenerse de incurrir en, o promover, insultos personales, obscenidades o cualquier tipo de lenguaje ofensivo.** El Grupo Bancolombia rechaza la discriminación de cualquier naturaleza.
- **Abstenerse de hacer uso de la condición de empleado del Grupo Bancolombia para impulsar alguna posición o iniciativa**, sin perjuicio de que en nuestros perfiles mencionemos dónde trabajamos y el cargo que ocupamos.
- **El lenguaje utilizado debe enaltecer los valores** de respeto, responsabilidad y cercanía.

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

2.19 ENTIDADES PÚBLICAS, SUS FUNCIONARIOS Y EMPLEADOS. Las entidades y autoridades públicas nos proveen un marco de actuación e insumos esenciales para el desarrollo de nuestros negocios. Nuestras interacciones con éstas y sus funcionarios o empleados deberán conducirse siempre 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 Bancolombia, particularmente el de cero tolerancia con los actos de corrupción.

2.20 En el Grupo Bancolombia estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente y los recursos naturales. Por ello, respaldamos e impulsamos iniciativas que promueven negocios sostenibles.

2.21 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.

2.22 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.

2.23 En el Grupo también apoyamos programas sociales de alto impacto que contribuyen a la construcción de capital humano y a reducir la inequidad.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento [aquí](#)**, usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



Nuestra perspectiva **frente a los colaboradores**



3



“Nuestros Colaboradores son la esencia del Grupo Bancolombia”.

3.1 Nuestros Colaboradores son la esencia del Grupo Bancolombia. Son ellos quienes despliegan nuestra estrategia y modelo de negocios y quienes, a través de sus actos, nos han dado nuestra reputación. Con un actuar consistente con los marcos legales aplicables y con este Código de Ética y Conducta, pueden hacer que el Grupo continúe protegiendo y fortaleciendo su reputación.

3.2 De allí que en el Grupo pongamos gran énfasis en la selección de nuestros Colaboradores, con el objetivo de asegurar que quienes son invitados a integrar el Grupo Bancolombia reflejen nuestra identidad y nuestra cultura. Las prácticas de selección y contratación en cada una de las Compañías que integran el Grupo 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 Bancolombia.

3.3 Estas prácticas de selección son justas y transparentes. Se basan en criterios objetivos y en el mérito de los candidatos, con independencia de su estado civil, género u orientación sexual, raza, etnia, religión, cultura, afinidad política, o cualquier discapacidad física. En el Grupo Bancolombia repudiamos cualquier clase de discriminación y nos esforzamos por incorporar diferentes perspectivas en todo lo que hacemos, mediante la búsqueda de un grupo diverso de Colaboradores. Adicionalmente, contamos con mecanismos de gestión del talento humano como valoraciones de desempeño y diferentes programas para el desarrollo de las competencias de nuestros colaboradores y líderes que buscan, entre otras, propiciar espacios de reflexión y comunicación abierta y asertiva.

3.4 Estamos comprometidos con ofrecer igualdad en las oportunidades de desarrollo profesional y un ambiente de trabajo sano y apropiado, con relaciones basadas en los valores del Grupo. Con el propósito de evitar incentivos inadecuados que vulneren la integridad que promueve el Grupo y promover ventas responsables, cuidamos que la remuneración variable sea consistente con el desempeño, tenga límites y no constituya la principal fuente de ingreso de nuestros Colaboradores.

3.5 Rechazamos toda forma de empleo ilegal o abusiva, el irrespeto y maltrato, incluyendo, el acoso laboral o sexual, la intimidación 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 y armonioso. Cualquier queja que presenten nuestros Colaboradores en relación con el irrespeto o maltrato en el lugar de trabajo será revisada y atendida de manera inmediata y si se determinase que la queja es fundada, se tomarán las más estrictas acciones correctivas.

3.6 La seguridad y la salud laboral de nuestros Colaboradores son fundamentales para el logro de nuestras metas y por ello velamos por ofrecer un ambiente de trabajo sano, productivo y eficiente, donde todos nuestros colaboradores tengan la oportunidad de desarrollar al máximo sus capacidades y aptitudes.

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 Bancolombia y los controles asociados a sus funciones. Para apoyarlos en esta responsabilidad, el Grupo diseña cursos de formación, algunos de los cuales tienen carácter obligatorio y se deben completar anualmente.

3.8

Las responsabilidades de nuestros Colaboradores frente al Grupo Bancolombia deben tener prioridad sobre otras relaciones laborales o de negocio, y otras actividades externas que adelanten con o sin ánimo de lucro. Es por ello que nuestros Colaboradores que vayan a emprender actividades externas que puedan afectar el cumplimiento de sus responsabilidades, deberán contar con la aprobación de su superior jerárquico. La participación de nuestros Colaboradores en juntas directivas o comités de terceros, incluidas entidades sin ánimo de lucro, requerirá de autorización del superior jerárquico (quien, para sedes administrativas, deberá ser Director o tener cargo equivalente o superior y para sucursales o agencias deberá ser Gerente de Zona o Regional). 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 y los Colaboradores, utilizando su buen criterio, se abstendrán de participar en deliberaciones o discusiones que involucren al Grupo Bancolombia o que puedan

resultar en conflicto de interés. En caso de inquietudes, podrán elevarse consultas a las áreas jurídica y de cumplimiento, que brindarán orientación.

3.9

Respetamos y promovemos el ejercicio de los derechos individuales, incluido el ejercicio de los derechos políticos, de nuestros Colaboradores. Nuestros Colaboradores 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 superior jerárquico y a la Vicepresidencia de Gestión Humana y hacerlo a título exclusivamente personal, velando porque no se afecte su objetividad profesional y porque el tiempo dedicado a dichas actividades no interfiera con el desarrollo de sus funciones o su horario de trabajo. Adicionalmente, no realizarán actividades de proselitismo dentro de las instalaciones de las compañías del Grupo. Tampoco deberán utilizar su vinculación con el Grupo para promover los fines de la actividad política.

3.10

En el Grupo Bancolombia 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 nuestros valores corporativos y con las leyes aplicables. Es por ello que, en caso de presentarse comportamientos de nuestros Colaboradores en la sociedad que atenten contra dichos valores y contra nuestra reputación, actuaremos para preservarlos, con apego a las leyes laborales que resulten aplicables en cada una de las compañías del Grupo.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento** [aquí](#), usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



Nuestro manejo **de la información**



4

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

4.3

En el Grupo Bancolombia 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.

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 sobre accesos a información que tengan y no requieran.

Clasificación de la Información



4.5

En el Grupo Bancolombia distinguimos tres tipos de información:



(i) pública;



(ii) de circulación interna;



y **(iii) confidencial.**

4.6

Consideramos que la información es pública cuando: **(i)** fuentes externas la han puesto en el dominio público; **(ii)** los Colaboradores autorizados de las entidades del Grupo la han divulgado al público en general; 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.

4.7

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.

4.8

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 pero no debe ser compartida con terceros.

4.9

La información es confidencial cuando está disponible solamente para un grupo limitado de Colaboradores que la requiere para realizar sus funciones. La información confidencial 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.

4.10

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 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.

4.11

Cuando nuestros Colaboradores tengan dudas sobre la naturaleza pública, de circulación interna o confidencial de la información, deben tratarla como confidencial.

Medidas Adicionales frente a la Información Confidencial



4.12

Nuestros Colaboradores deben salvaguardar la información confidencial, cumpliendo los controles que corresponden a su clasificación y utilizarla únicamente 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, Skype, correo electrónico, mensajes de texto, etc.**), nuestros Colaboradores deben considerar si el receptor tiene las funciones y atribuciones requeridas para su uso.

4.13

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, empleados 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 Bancolombia para la que laboran y no pueden utilizarla en beneficio propio o de terceros.

- 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, empleados, 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 a correos electrónicos personales o de terceras personas, ni mediante copias físicas, información confidencial, salvo cuando cuenten con autorización expresa y lo hagan de acuerdo con la normativa aplicable, los procedimientos establecidos para tal fin.
- Utilizar los medios de almacenamiento y transmisión de información dispuestos por las entidades del Grupo Bancolombia 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, como las siguientes: asegurarse de limpiar los tableros luego de una reunión; custodiar en debida forma los papeles de trabajo; no dejar documentos en las impresoras; mantener limpios los escritorios y bloqueados los computadores y demás dispositivos que no se encuentren en uso.
- 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.

Información Privilegiada y nuestro comportamiento frente a ésta



4.14

La legislación aplicable de cada uno de los países en que operamos define lo qué se entiende por información privilegiada. 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.



4.15

Quando 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.

4.16

El uso de información privilegiada en beneficio propio o de un tercero puede constituir un delito en las diferentes jurisdicciones en que el Grupo opera.

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.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento [aquí](mailto:compliance@bancolombia.com.co)**, usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



Nuestra gestión de **inversiones personales**



5



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.
- Nuestros Colaboradores se abstendrán de realizar transacciones u operaciones cuando posean información privilegiada y deben atender los lineamientos en cuanto al manejo de información. Particularmente, nuestros Colaboradores no podrán realizar inversiones en negocios de clientes, proveedores o contrapartes del Grupo Bancolombia cuya relación administran o frente a la cual tienen un rol relevante, sin antes revelarlas de acuerdo con los procedimientos definidos para el efecto.
- Durante su horario de trabajo, nuestros Colaboradores deben dedicarse a atender las necesidades de los clientes y del Grupo Bancolombia, lo que no obsta para que atiendan de forma prudente y moderada asuntos personales.
- Los Colaboradores deben ser prudentes en el manejo de sus inversiones personales considerando su capacidad de endeudamiento y financiera, así como la legalidad de las mismas. 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, 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 Relacionados². Podrán, sin embargo, realizar o consultar sus operaciones a través de canales tales como internet, celulares, teléfonos, entre otros, de manera similar a como lo haría cualquier cliente del Grupo.
- Todas las reglas de inversión aplican independientemente de que nuestros Colaboradores realicen las negociaciones de forma directa o por interpuesta persona, incluido, sin limitación, a través de sus Relacionados.

2. 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.)



Reglas específicas relacionadas con acciones o bonos emitidos por compañías del Grupo Bancolombia



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: **(i)** acciones de Bancolombia S.A., bonos convertibles en dichas acciones, títulos representativos de dichas acciones, o **(ii)** bonos emitidos en cualquier mercado de capitales por cualquiera de las compañías del Grupo Bancolombia, deberán cumplir con las restricciones que al efecto se establecen en el Código de Buen Gobierno del Grupo Bancolombia.



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 información privilegiada por parte de la Alta Gerencia, equipos directivos o Colaboradores que se encuentran en situaciones en las que frecuentemente pueden tener acceso a información privilegiada del Grupo.

5.4

En este grupo de Colaboradores se encuentran aquellos que participan 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 velar por: **(i)** identificar a los Colaboradores dentro de su línea de reporte que se encuentran dentro de este grupo de Colaboradores; y **(ii)** comunicarles que están sujetos a estas reglas especiales.

5.6

Estos Colaboradores solo podrán negociar: **(i)** acciones emitidas por Bancolombia S.A., bonos convertibles en acciones, títulos representativos de acciones, o derivados o fondos de inversión cuyo único subyacente sea la acción de Bancolombia S.A., o **(ii)** bonos emitidos en cualquier mercado de capitales por cualquiera de las compañías del Grupo Bancolombia, si cumplen 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.
- 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.

5.7

Para dejar constancia del cumplimiento con estos requisitos, los Colaboradores deberán enviar una certificación a la respectiva área de cumplimiento antes de proceder con cualquier negociación de los valores referidos.



Negociación por parte de nuestros Colaboradores de las Comisionistas de Bolsa, las Tesorerías, las Áreas de Administración de Activos Financieros y Banca de Empresas y Gobierno

5.8

Nuestros Colaboradores asignados a estos negocios tienen reglas específicas que se describen más adelante en este Código.



Negociación por parte de nuestros demás Colaboradores

5.9

Nuestros Colaboradores que no pertenezcan a las categorías enunciadas están autorizados a adquirir y enajenar cualquier título emitido por cualquier compañía del Grupo Bancolombia S.A., sin más restricciones que las derivadas de la prohibición de uso de información privilegiada. Todos nuestros Colaboradores pueden recibir acciones de Bancolombia S.A. como parte de su remuneración variable.



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, las Áreas de Administración de Activos Financieros y Banca de Empresas y Gobierno³



Reglas Generales

5.10 Nuestros Colaboradores cuyas funciones correspondan a actividades de front, middle y back office de los negocios de nuestras Comisionistas de Bolsa o Casas de Valores, Tesorerías y Áreas Administración de Activos⁴, aquellos que realicen actividades de auditoría, cumplimiento, riesgos, productos, tecnología o legales relacionadas con las actividades del Mercado de Capitales, y los equipos que para cada entidad del Grupo Bancolombia sean definidos por la Vicepresidencia Corporativa de Banca Empresas y Gobierno, deben acatar las reglas adicionales que se describen a continuación.

5.11 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)** las compañías del Grupo no ofrezcan el producto o servicio requerido; o **(ii)** exista alguna restricción para la transacción.

5.12 En lo que se refiere a operaciones en divisas, las restricciones aplicarán a nuestros Colaboradores del front office de los negocios de nuestras Comisionistas de Bolsa o Casas de Valores y las Tesorerías, quienes deberán realizar dichas operaciones a través de las compañías del Grupo, excepto cuando: **(i)** las compañías del Grupo no ofrezcan el producto o servicio requerido; **(ii)** se trate de operaciones de divisas de un monto inferior al equivalente de diez mil dólares de los Estados Unidos (US\$10.000); o **(iii)** exista alguna restricción para la transacción.

5.13 Las operaciones o estrategias de inversión sobre activos de emisores locales deberán ser ajenas a especulación (ver sección 5.6).

3. 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 entes 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 Jurídica Secretaría General del Grupo Bancolombia, que determinará la forma más adecuada de adoptarla.

4. Ver sección 6.16 para las reglas aplicables a los miembros de los Comités de Inversión de los fondos de inversión colectiva.

5.14

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:

- Diligenciar una declaración referente a 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 determine.
- Obtener aprobación previa de su superior jerárquico para realizar la inversión; y
- Manifestar 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.

5.15

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 el numeral inmediatamente anterior y no podrán realizar la negociación durante Períodos de Veda.



Reglas Particulares

5.16

Quienes desempeñen labores de creadores de mercado o promotores de liquidez deben abstenerse de realizar operaciones sobre los activos objeto de su función.

5.17

Los Colaboradores ubicados dentro de espacios cerrados asignados a las mesas de dinero deben impartir sus instrucciones de compra o venta de divisas por fuera de dicho recinto.

5.18

Los integrantes de los equipos de Front Office de los negocios de Comisionista de Bolsa o Casas de Valores, Tesorería, Administración de Activos y Banca de Inversión (cuando Banca de Inversión Bancolombia tenga un rol en la emisión) deben solicitar autorización a sus superiores jerárquicos, con cargo cuando mínimo de Director de Bancolombia (o cargo equivalente en las otras entidades del Grupo), para participar en subastas de títulos de renta fija donde el grupo Bancolombia sea emisor, colocador o estructurador.

5.19

Los Colaboradores de las áreas de Administración de Activos podrán hacer inversiones en los fondos que administran, siempre que con por lo menos 5 días corrientes de antelación a cada transacción informen 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.

5.20

Para todos los casos en que se requiera autorización del superior jerárquico, ésta se debe remitir al área de Cumplimiento por el medio que se establezca para el efecto.



Circunstancias Especiales

5.21

El líder de cada uno de los diferentes 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.

5.22

En situaciones especiales, las restricciones a las inversiones pueden ser levantadas o reforzadas por el Comité de Ética de la respectiva entidad.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento** [aquí](#), usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



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



6

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

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

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

Conflictos de Interés **Personales**



6.4 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 se contrapone al interés propio del Grupo Bancolombia o el de sus clientes, que, en el ámbito laboral y profesional, debe prevalecer frente al personal.

6.5 Es imposible describir todas las situaciones que pueden conllevar a la existencia de un conflicto de interés personal, pero a continuación se enumeran algunas en las que nuestros Colaboradores estarían inmersos porque

les resultaría difícil dar prevalencia al interés del Grupo Bancolombia o sus clientes.

- **Actividades que involucren a Relacionados.** Son situaciones generadoras de conflicto de interés: **(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 Bancolombia 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; o **(v)** rendir cuentas a entes de control cuando esto se hace frente a un Relacionado que labora para el ente de control.

- **Actividades que involucren sus finanzas personales.** Son situaciones generadoras de conflicto de interés: **(i)** aceptar términos o condiciones preferenciales de inversión o de negocio de clientes, proveedores o contrapartes de las compañías del Grupo Bancolombia 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 Bancolombia; **(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 pertenezcan a sus Relacionados; **(iii)** percibir por la venta de los bienes de las compañías del Grupo

Bancolombia o por activos recibidos en dación en pago por la compañías del Grupo Bancolombia, comisiones, remuneraciones o incentivos económicos, de manera no autorizada por el Grupo Bancolombia; **(iv)** si hacen parte del proceso 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, o entregar o gestionar la entrega de bienes o activos propios como dación en pago para satisfacer sus obligaciones, de manera no autorizada por el Grupo Bancolombia; u **(v)** obtener préstamos de clientes, proveedores u otras contrapartes del Grupo Bancolombia, salvo si el préstamo se recibe en el marco de una relación comercial con una entidad cuyo objeto social contempla otorgar financiamiento.

- **Actividades Externas.** Son situaciones generadoras de conflicto de interés: **(i)** 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 podía tomar 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.

6.6

Nuestros Colaboradores tienen la responsabilidad de estar alerta e identificar éstas u otras situaciones que los enfrenten a un conflicto de interés. Cuando se presenten conflictos, deben informarlos en forma inmediata a su superior jerárquico, quien

deberá ser Director (o cargo equivalente) o superior (para sedes administrativas) o Gerente de Zona o Regional (para sucursales y agencias). En los casos que no existan estos cargos, se deberá poner en conocimiento al Vicepresidente del área (o cargo equivalente). El superior jerárquico 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 sobre la existencia del conflicto o la manera de administrarlo. 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.

6.7

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.

6.8

Con el propósito de prevenir posibles conflictos de interés derivados de la relación entre Colaboradores o su 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 ha establecido para el efecto⁵; y **(ii)** la declaración de otros Relacionados en el sistema o mecanismos que las áreas de Cumplimiento establezcan para el efecto. El diligenciamiento de estas declaraciones no exime de la revelación de cualquier conflicto en la forma prevista en este Código.

5. SAP en aquellas entidades del Grupo en las que aplique.

Conflictos de Interés que pueden presentarse por ser parte de un Grupo Empresarial y en razón de Operaciones con Personas Vinculadas



6.9 Cada una de las compañías del Grupo Bancolombia ofrece sus productos y servicios financieros al público en general, incluidas las demás compañías del Grupo Bancolombia 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 Bancolombia y que realicen operaciones en el día a día con éstas.

6.10 En el Grupo Bancolombia 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 relacionadas con dichas operaciones, acuerdos y contratos 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 tal interés 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.**

6.11 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 que se realicen entre compañías del Grupo Bancolombia generen valor a los negocios del Grupo y no pongan en riesgo la capacidad de las compañías involucradas de cumplir con sus obligaciones frente a terceros.
- Asegurar que las operaciones, acuerdos o contratos que realicen las compañías del Grupo Bancolombia con personas vinculadas se hagan a precios que estén, razonablemente, dentro de los rangos del mercado. En el caso en que no exista un mercado que sirva como marco de referencia, dadas las condiciones singulares, exclusivas y no comparables de la operación o del negocio, promoverán la fijación de condiciones razonables que consideren, entre otros aspectos: **(i) la generación de valor para todas las compañías que participan en la operación, acuerdo o contrato; y/o (ii) la oferta de un mejor servicio y mejores condiciones para los clientes y consumidores de dichas compañías.**
- Cuando tengan dentro de sus funciones buscar el mejor beneficio para la posición propia de la compañía del Grupo Bancolombia para la cual laboran, no deberán 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 Bancolombia, salvo que los intereses de dicha compañía del Grupo fueren totalmente compatibles y estuvieren alienados con el interés del cliente.

6.12

Cualquier Colaborador que enfrente una situación en la que no sea viable observar los anteriores lineamientos deberá poner tal situación en conocimiento de su superior jerárquico 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 superior jerárquico y Cumplimiento consideren necesario convocar, se determine la alternativa que se debe seguir.

6.13

Adicionalmente, para asegurar que los clientes que pudieran verse afectados estén debidamente informados, **las compañías del Grupo Bancolombia** 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 no se dé con ocasión a una única operación, sino 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.

6.14

Las compañías del Grupo Bancolombia podrán establecer pisos financieros⁶ en las diferentes geografías en las que operan, con el objeto de poder 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 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 (ej. restricciones que se impongan en relación con el uso de teléfonos celulares y otros aparatos tecnológicos).

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

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



6.15

En el Grupo Bancolombia 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.

6.16

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 registrarán 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 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 de dicho precio, y la aprobación del Comité de Vigilancia o el órgano equivalente 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 (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



Lineamientos y pautas de conducta para fondos de inversión colectiva

junta directiva de la sociedad administradora.

- Los miembros de los Comités de Inver-

siones 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.

Reglas para la recepción y otorgamiento de regalos e invitaciones



6.17

Así como debemos gestionar los conflictos de interés existentes, debemos también prevenir que surjan situaciones generadoras de conflicto de interés. En el Grupo Bancolombia 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.

6.18

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



6.19 Nuestros Colaboradores solo pueden:

- a. Entregar regalos que proyecten nuestra marca o nuestros valores y que sean proporcionados 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 Bancolombia.

Las invitaciones institucionales pueden tener por objeto reconocer a clientes, 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.

6.20 Nuestros Colaboradores podrán extender invitaciones a eventos organizados o patrocinados por el Grupo Bancolombia 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 Bancolombia cuente con entradas como resultado de un patrocinio comercial (por ejemplo, eventos deportivos y espectáculos). En ambos casos, se observarán los procedimientos

que se hayan establecido para que quienes reciben la invitación certifiquen que la aceptación es consistente con sus políticas internas sobre la materia y que no es considerada como una forma de influir indebidamente en la toma de decisiones.

6.21 Nuestros Colaboradores pueden efectuar aportes o patrocinios institucionales por cuenta y en nombre de las compañías del Grupo Bancolombia para contribuir con la realización de programas (actividades, obras o proyectos) con impacto económico, social, ambiental o cultural, siempre que los mismos 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 previamente definidos. En ningún caso los aportes y patrocinios se traducirán en regalos personales para funcionarios públicos o privados.

6.22 En el Grupo Bancolombia podemos realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas, siempre que éstas estén permitidas por la legislación aplicable, hayan sido expresamente autorizadas por las instancias correspondientes y se dé cumplimiento a las políticas y procedimientos establecidos al efecto. En ningún caso el Grupo Bancolombia buscará obtener beneficio o favorecimiento particular para el negocio o los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración o la Alta Gerencia, a cambio de la donación o contribución.

6.23 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



6.24

Las compañías que integran el Grupo Bancolombia pueden, 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 a la entidad.

6.26

Cuando un regalo supere el equivalente a doscientos dólares de los Estados Unidos (US\$200) y el Colaborador considere que puede recibirlo, deberá consultar con su superior jerárquico, quien deberá ser Director (o cargo equivalente) o superior (para sedes administrativas) o Gerente de Zona o Regional (para sucursales y agencias) y quien, tras analizar la situación, podrá 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. Bajo ninguna circunstancia, nuestros Colaboradores podrán recibir regalos en efectivo o equivalente (por ejemplo, tarjetas prepagadas, bonos de terceros distintos a la entidad que efectúa el regalo, etc.).

6.27

Cuando nuestros Colaboradores determinen que podría ser inapropiado recibir un determinado regalo, deben rechazarlo o devolverlo, independientemente de que éste les haya sido entregado o enviado al lugar de trabajo, su domicilio o cualquier otro lugar y **deberán informar del rechazo a su superior jerárquico y el área de Cumplimiento**. No obstante, si el rechazo o devolución pudiera ofender de manera importante a quien lo efectúa, el Colaborador consultará con su superior jerárquico y el área de Cumplimiento, para determinar si el regalo puede recibirse, el destino que debe dársele y el mensaje que se deberá entregar a quien lo otorga.

6.28

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 superior jerárquico, en sede administrativa, debe ser cuando

Recepción de Regalos e Invitaciones



6.25

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 Bancolombia, 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.

menos un Director (o cargo equivalente) y en sucursales o agencias debe ser, cuando menos, un Gerente de Zona o Regional, 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.

6.29

Lo anterior no aplica para eventos abiertos al público que no implican un desplazamiento fuera de la ciudad, en cuyo caso, cualquier Colaborador podrá registrarse con la aprobación de su superior jerárquico.

6.30

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 de que se trate. En estas circunstancias, nuestros Colaboradores se abstendrán de participar en actividades de entretenimiento que puedan ser complementarias a la visita o evento.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento [aquí](#)**, usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



Administración **de nuestros activos**



7

7.1

Nuestros Colaboradores deben cuidar los activos que son propiedad de las compañías del Grupo Bancolombia 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.

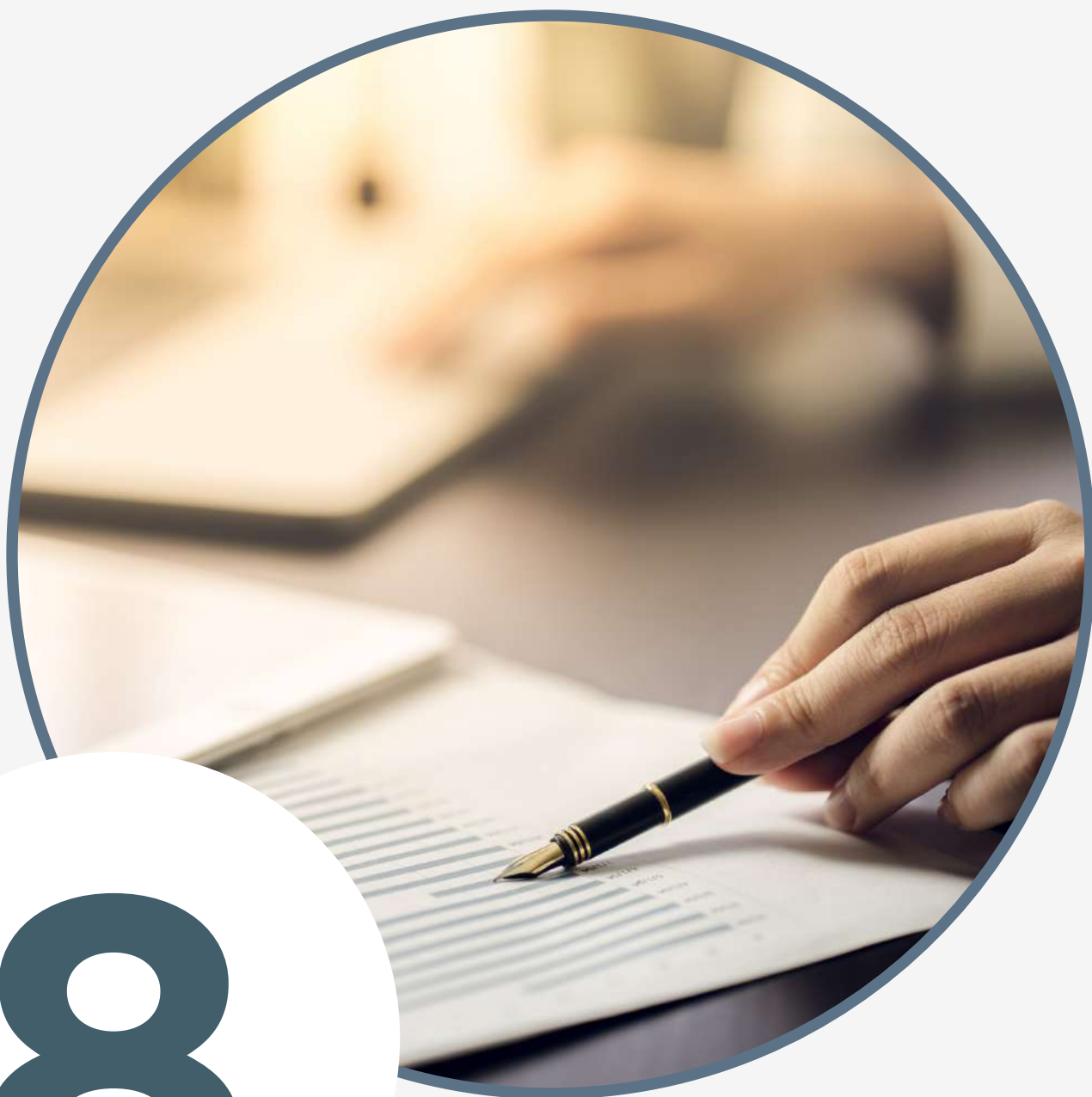


Sin limitar la generalidad de lo anterior, **el Grupo prohíbe expresamente la utilización de sus recursos informáticos para los siguientes fines:**

- **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.



Nuestro aporte a la lucha **contra los crímenes financieros**



8

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 Bancolombia, repudiamos la comisión de cualquier delito y, particularmente, los delitos financieros.



Antifraude y Anticorrupción



8.2

Como integrantes que somos del sistema financiero, 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 celebremos con nuestros proveedores y aliados estratégicos, requerimos que estos adopten el mismo estándar.

8.3

Hemos establecido políticas y mecanismos para prevenir, detectar y sancionar con determinación cualquier acto de fraude o corrupción, incluido el reporte y la cooperación con las autoridades competentes para investigarlos y sancionarlos.

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**, sin la respectiva autorización;
- **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 activa o pasiva, privada o pública. Esto comprende: **(i)** ofrecer, pagar o entregar una suma de dinero o cualquier objeto de valor, ya sea en forma directa o mediante intermediarios, con el propósito de obtener o retener un negocio o cualquier otra ventaja indebida; y **(ii)** solicitar o recibir una suma de dinero o cualquier objeto de valor, ya sea en forma directa o por intermedio de otros, incluidos los Relacionados, con la intención de influenciar las decisiones que haya de tomar en nombre de cualquiera de las compañías del Grupo Bancolombia.
- 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 los mismos. 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 Bancolombia 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.

8.7

En el Grupo Bancolombia 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 gestión del riesgo, incluyendo la ejecución de los controles diseñados para prevenir el lavado de activos.

8.8

En particular, los Colaboradores 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 con ocasión de las actualizaciones que se lleven a cabo de forma rutinaria o para gestionar alertas. Este deber incluye el de cumplir con aquellos 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.

8.9

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



8.10

Consistente con nuestro deseo de contribuir al desarrollo de las economías de los países en que operamos, contribuimos con el pago oportuno de los impuestos que legítimamente nos corresponde pagar en todos los países en que tenemos la obligación de tributar, de acuerdo con la normativa tributaria vigente. No nos involucramos en prácticas de planeación fiscal agresiva contrarias al espíritu de las leyes fiscales aplicables, si bien acudimos, cuando a ello hay lugar, al uso de alternativas y facilidades disponibles para maximizar los beneficios.

8.11

Asimismo, nos aseguramos de tener registros fiscales conformes a la ley aplicable y de producir, para los diferentes grupos de interés, reportes sobre los recursos pagados por concepto de impuestos y contribuciones.

8.12

También facilitamos a nuestros órganos de control internos y externos las auditorías que se requieran para constatar el cumplimiento de nuestros deberes tributarios.

8.13

Algunas de nuestras compañías son prestadoras de servicios de recaudo, por lo que estamos atentos a facilitar y poner a disposición de las diferentes entidades recaudadoras de impuestos, nuestra infraestructura, conocimiento y servicios financieros, para facilitar medios de recaudo efectivos.

8.14

Nuestros Colaboradores deben ser conscientes de que esperamos que nuestros clientes estén comprometidos con el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. En este sentido, nuestros Colaboradores no deben prestarse para realizar operaciones cuando sea evidente o conozcan que éstas están orientadas a la evasión de las responsabilidades tributarias de nuestros clientes. Nuestros colaboradores no están autorizados para brindar asesoría tributaria a nuestros clientes.



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento** [aquí](#), usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



Nuestros mecanismos **de apoyo al fomento de una cultura ética**



9

9.1

En el Grupo Bancolombia nos enorgullece-
mos de la cultura ética de nuestros Colabo-
radores y somos conscientes de que ésta
hay que cultivarla y fomentarla. Por ello he-
mos establecido diversos mecanismos que
nos apoyan en esta tarea.

Comité de Ética Corporativo



Comité de Ética Locales



9.2

El Grupo contará con un Comité de Ética Corporativo, con alcance para todas las compañías que integran el Grupo Banco-
lombia. Este Comité estará encargado de
definir temas de política general y dar li-
neamientos en materia de ética, conducta
e integridad, así como definir posiciones
corporativas frente a dilemas éticos difíciles
de resolver. El Comité de Ética Corporativo
velará porque nuestros valores sean inter-
pretados y vividos de una misma forma en
todas las jurisdicciones en que operamos y
determinará anualmente las acciones nece-
sarias para divulgar entre todos los Colabo-
radores nuestros estándares éticos y para
elevar la consciencia sobre la importancia
de adherirnos a los mismos, incluido el pro-
grama de capacitaciones que deba impar-
tirse. De tiempo en tiempo, el Comité podrá
encomendar la realización de actividades
que permitan hacer un diagnóstico sobre la
cultura ética en el Grupo Bancolombia.

9.3

La Junta Directiva de Bancolombia S.A.
adoptará el Reglamento de Funcionamien-
to del Comité de Ética Corporativo en el que
se establecerá, entre otras cosas, los miem-
bros que lo integrarán además del Presi-
dente de Bancolombia S.A., quien lo pre-
sidirá; las personas que podrán participar
como invitados; el quórum para deliberar y
decidir; y la periodicidad de sus reuniones.

9.4

Las entidades del Grupo Bancolombia pre-
sentes en cada una de las jurisdicciones
en que operamos, deberán establecer, de
acuerdo con directrices corporativas, un Co-
mité 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 si-
tuaciones que sean traídas a su atención e
instruir a las áreas competentes para que
éstas sean implementadas; y **(iv)** hacer se-
guimiento a los indicadores relacionados
con actividades de prevención, detección y
respuesta de actos incorrectos que les pre-
sented las áreas de cumplimiento, acompa-
ñadas de otras áreas relevantes. Estos co-
mités reportarán periódicamente al Comité
de Ética Corporativo.

Asesoría en relación con la interpretación del Código de Ética y Dilemas Éticos de los Colaboradores



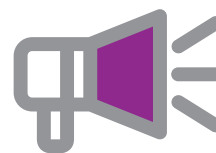
9.5

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 superior jerárquico y/o del área de Cumplimiento, antes de actuar. El área de cumplimiento cuenta con especialistas en temas de ética e integridad que brindarán orientación y recomendaciones a nuestros Colaboradores para que estos puedan definir el curso de acción apropiado y evitar un incumplimiento de las disposiciones de este Código.

9.6

El equipo de cumplimiento en las diferentes geografías lleva a cabo actividades de capacitación, sensibilización y divulgación con el fin de ayudar a nuestros Colaboradores a comprender las expectativas del Grupo en cuanto a su conducta. Anualmente, en conjunto con la Vicepresidencia de Gestión Humana, 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 Bancolombia ha establecido para el efecto 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 relaciones de trabajo; o **(iii)** área de auditoría. Nuestros Colaboradores también podrán canalizar la denuncia o sospecha a través de su superior jerárquico directo o indirecto, para que éstos la canalicen a las áreas responsables para su gestión.

9.8

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

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 nuestros valores de respeto y cercanía, 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 nuestros Colaboradores pueden requerir otros mecanismos para gestionar situaciones que atentan contra los principios que deben regir nuestras relaciones de trabajo. 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.** Las denuncias sobre transacciones inusuales pueden hacerse a través de diferentes medios, incluido el canal de denuncias que puede ser utilizado por los Colaboradores que deseen permanecer en anonimidad o por terceros. Las denuncias de esta naturaleza serán transmitidas al área de cumplimiento encargada de la prevención de lavado de activos para que ésta evalúe, con el apoyo del área comercial respectiva, 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 gestión del fraude interno o por el área de cumplimiento cuando se trate de un caso de corrupción que involucre a un funcionario público o recursos públicos. 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 están en una mejor posición para detectar malas prácticas y por eso en el Grupo Bancolombia 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. La represalia

constituye una violación de este Código de Ética y Conducta y dará lugar a sanciones apropiadas.

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.



Sanciones

9.12

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 Bancolombia, 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.

9.13

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 Bancolombia o las compañías que lo integran o para nuestros clientes, entre otros.

9.14

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



PANAMÁ

Nacional Panamá:

01 100 800 157 00 76

Ciudad de Panamá: (507) 306 55 74



PERÚ

0800 55 957



PUERTO RICO

1866 6876201



CORREO ELECTRÓNICO

lineaetica@bancolombia.com.co



Si tiene dudas, requiere asesoría o debe revelar información, contacte al **área de Cumplimiento aquí**, usando el QR o en el correo: **compliance@bancolombia.com.co**



GLOSARIO



A Administración de Activos

Contrato con el cual se delega a una empresa de servicios financieros el manejo y gestión de recursos y valores de un cliente.

ADR's

American Depositary Receipt, es un certificado que permite negociar en acciones de compañías cuyas sociedades fueron constituidas fuera de Estados Unidos en mercados de valores de este país.

B Bonos convertibles en acciones

Titulo valor que tiene la característica de los bonos ordinarios y adicionalmente pueden convertirse en acciones a su vencimiento.

C Capacidad financiera

Es la posibilidad que tiene una persona o empresa para poder llevar a cabo inversiones o pagos en un determinado periodo de tiempo con el fin de lograr los objetivos previamente determinados.

Contrapartes

Parte opuesta o contraria en operaciones de mercados financieros

D Derivados

Activo financiero cuyo valor se deriva de otro activo o de un índice de mercado.

Divisas

Moneda extranjera.

E Emisor de valores o emisor

Entidades de carácter público o privado que ponen en circulación títulos valores, bien sean representativos de deuda, de propiedad o de participación.

Enajenar

Vender o ceder derechos o propiedad sobre un activo.

F Fondos uniacción

Es un fondo abierto donde el componente principal de sus inversiones son acciones de un único Emisor.

I Interpuesta persona

Actuar a través de un tercero

M Mercados de futuros

Es un mercado en el que los participantes compran y venden contratos futuros para su entrega en una fecha futura específica.

Mercados spot

Mercado con operaciones cuyo plazo de liquidación sea igual a la fecha de su celebración o registro.

O Oferente

Persona o empresa que ofrece un instrumento financiero.

P Percepción de liquidez

Es la apariencia de oportunidad que tiene un activo de transformarse en efectivo o la disponibilidad que presenta un activo para ser comprado en un determinado momento.

Pisos financieros

Es cualquier recinto en el cual las personas naturales vinculadas a un intermediario de valores estructuran, ejecuten o realicen operaciones sobre valores, de otros activos financieros, y operaciones de derivados financieros ya sea por cuenta propia, o en los cuales reciban órdenes o instrucciones para celebrar tales operaciones en nombre de terceros, teniendo acceso a información de sistemas de negociación y/o de registro de operaciones a través de pantallas, ya sean éstas activas o pasivas.

R**Represalia**

Es un acto de hostilidad contra la persona que denuncia de buena fe, una sospecha o conozca de violaciones a las disposiciones de este Código o las políticas que los complementan.

Reserva bancaria

El deber que tienen los funcionarios de las entidades financieras y aseguradoras de guardar reserva y discreción sobre los datos de sus clientes o sobre aquellos relacionados con la situación propia de la compañía, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio

Reserva bursátil

Es la reserva sobre las órdenes e instrucciones recibidas de clientes, de las operaciones sobre valores ejecutadas en desarrollo de la relación contractual y sus resultados, así como de cualquier información que de acuerdo con las normas que rigen el mercado de valores, tenga carácter confidencial.

T**Títulos representativos de acciones**

Cuando no se ha pagado la totalidad del valor de las acciones el socio tiene derecho a que se le expidan certificados provisionales representativos de acciones, estos se diferencian de los títulos como tal en que estos últimos son definitivos, es decir, que se expiden cuando se ha pagado el valor total de las acciones suscritas.

PROPÓSITO

Grupo Bancolombia

Este es el momento de prepararnos para asumir los retos que nos propone el futuro, para entender que con cada una de nuestras acciones expresamos eso que nos apasiona y nos inspira, para seguir generando **preferencia y satisfacción** en nuestros clientes mientras contribuimos para que hagan **realidad sus sueños**.



Queremos generar **preferencia**, ser la mejor opción. Que nuestros clientes nos busquen porque los entendemos, les ofrecemos soluciones oportunas y nuevas posibilidades para cada momento, sabiendo que nuestros productos y servicios responden y superan sus expectativas.



Queremos generar **satisfacción**, tener clientes felices que nos recomienden no sólo porque encuentran en nosotros respuesta a sus necesidades, sino porque les entregamos experiencias superiores y se llevan la impresión de que somos un equipo cálido y cercano, que actúa con el corazón para servirles con responsabilidad.



Queremos contribuir a hacer **realidad los sueños**, acompañando a nuestros clientes cada día para facilitarles la vida. Que sus deseos de estudiar, comprar una casa, o abrir un nuevo negocio, se cumplan. Queremos ser reconocidos como ese motor del desarrollo personal y social.