

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

INTRODUCCIÓN

BANCO FINANDINA S.A., en adelante el BANCO ó FINANDINA, es un establecimiento de crédito cuyas actividades y desarrollo de su objeto social se fundamentan en el cumplimiento de las normas legales y en los postulados tanto éticos como morales del Sistema Financiero Colombiano. El comportamiento ético del BANCO es un atributo valorado por los inversionistas, clientes, accionistas, empleados y público en general, por lo que resulta de la mayor importancia describir la conducta a seguir por los administradores, la alta dirección y en general por todos los empleados del BANCO, con lo cual se busca promover y reforzar la cultura de hacer las cosas correctamente, actuando siempre con fundamento en la ley y bajo el principio de la buena fe. El presente Código de Ética y Conducta es una herramienta que ayuda a asegurar que los principios y valores del BANCO sean claros, entendibles y de obligatorio cumplimiento de sus administradores y empleados. No sobra recordar que toda actividad realizada por el BANCO y sus empleados, debe ceñirse estrictamente a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad, credibilidad y seguridad de FINANDINA.

1. CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES

El BANCO acata los mandatos legales, para lo cual los directivos y empleados deben estar debidamente actualizados acerca de las disposiciones legales que atañen a la actividad financiera y a otras que le puedan resultar aplicables.

El BANCO mantiene esquemas de control, seguimiento y programas de auditoría con el propósito de verificar el estricto cumplimiento de las normas legales y de las políticas internas.

2. VALORES Y PRINCIPIOS ORIENTADORES

2.1 VALORES

Respeto:

Valorar los intereses y necesidades de los diferentes actores que se relacionan con la actividad del BANCO.

Responsabilidad:

Cumplir a cabalidad los compromisos adquiridos en desarrollo del objeto social del BANCO.

Colaboración:

Sumar esfuerzos y talentos para el crecimiento profesional de las personas y del BANCO.

Honestidad:

Trabajar con transparencia, rectitud y lealtad para generar confianza y credibilidad con los compañeros de trabajo y los consumidores financieros.

Servicio:

Generar experiencias positivas en los consumidores financieros, asumiendo cada empleado con pasión y compromiso su papel y su responsabilidad.

2.2 PRINCIPIOS

Como directrices para tener en cuenta en el comportamiento y conducta en el ejercicio de la actividad financiera, y con fundamento en el principio de la buena fe, se establecen los siguientes principios orientadores:

Lealtad:

Se entiende por ella la obligación que tienen los empleados de actuar siempre en concordancia con los valores y principios orientadores del BANCO y en su beneficio, e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva en relación con todas las partes interesadas que intervienen en la operación y la actividad bancaria.

Profesionalismo:

Consiste en actuar de forma seria, objetiva y diligente, con el objeto de hacer un trabajo constante y a conciencia. Así mismo, obrar con destreza, competencia y buen juicio para el desarrollo de sus funciones, manteniendo una conducta propia y adecuada dentro y fuera del BANCO.

Transparencia:

Consiste en actuar de manera clara y transparente en las relaciones con las partes interesadas, en especial en la relación con los consumidores financieros, de tal forma que estos puedan tomar decisiones debidamente informados y documentados de las condiciones en que contratarán sus servicios.

Reserva:

Se refiere a la obligatoriedad de no revelar información ni entregar documentación de los consumidores financieros del BANCO, que no puedan ser conocidas por terceros en razón a las restricciones de la reserva bancaria, observando las excepciones previstas por la Constitución y la ley. En este sentido, los administradores y empleados tienen el deber y responsabilidad de actuar conforme a las normas de seguridad de la información.

Cumplimiento de la Normatividad:

Consiste en la obligación de cumplir con todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada por el BANCO y de abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la ley y los reglamentos.

Primacía de los Principios Éticos: La administración, la alta dirección y todos los empleados del BANCO observarán ante todo los principios éticos y morales frente al logro de las metas comerciales y objetivos trazados.

3. AMBITO DE APLICACIÓN

El presente Código de Ética y Conducta se aplicará a los administradores, a los directivos y empleados del BANCO.

4. NORMAS QUE RIGEN LA CONDUCTA EN EL BANCO

4.1 EL CORRECTO MANEJO DE LAS RELACIONES EN EL BANCO

El buen juicio y la moderación deben ser ejercidos para evitar malas interpretaciones o efectos adversos en la reputación de la organización o de sus administradores, directivos y empleados. El BANCO no busca obtener ganancias o ventajas a través del uso inapropiado de cortesías o incentivos en los negocios. En las relaciones

con el cliente deben prevalecer la rectitud, la seguridad, la claridad y la transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados. En este sentido, corresponde a los administradores y empleados del BANCO: - Brindar al consumidor financiero información cierta, suficiente, clara y oportuna, de tal forma que éste pueda conocer sus derechos y obligaciones. - Explicar al consumidor financiero con claridad, precisión y transparencia las condiciones en que contratará cualquier servicio del BANCO. - Atender las peticiones, quejas y reclamos de los consumidores financieros de forma eficiente y oportuna, buscando resolver sus inquietudes y solucionar en lo posible los inconvenientes que plantean.

4.2 CONFLICTOS DE INTERÉS

Se entiende por conflicto de interés la situación en la cual un empleado, administrador o directivo, se enfrenta a alternativas de conducta cuando sus intereses particulares puedan prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales, o cuando sus intereses se contraponen a los intereses de la persona que representas.

4.2.1 Objeto

El objeto de esta regulación está orientado a establecer políticas y procedimientos dirigidos a detectar, prevenir y administrar los posibles conflictos de interés que puedan surgir en desarrollo del objeto social y de las actividades del BANCO.

4.2.2 Política General

Los administradores, directivos y empleados del BANCO deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés. La duda respecto a la configuración de un posible conflicto de interés no los exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades que puedan generar el eventual conflicto.

4.2.3 Reglas y situaciones que deben tenerse en cuenta para evitar la ocurrencia de un conflicto de interés

Las siguientes reglas y situaciones son comportamientos, conductas o hechos que pueden evitar la ocurrencia de conflictos de interés, sin perjuicio de que puedan existir otras situaciones no contempladas:

- a. Obrar equitativamente sin considerar beneficios personales o de terceros.
- b. Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada con el BANCO.
- c. Evitar actos que perjudiquen el trabajo, la reputación de los empleados, administradores, directivos del BANCO y de los consumidores financieros.
- d. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales de parte de los clientes o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- e. Abstenerse de utilizar el nombre de los consumidores financieros del BANCO para negocios propios.
- f. Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional al consumidor financiero.
- g. Abstenerse de recibir dinero de los proveedores, consumidores financieros, empleados o cualquier tercero por pequeña que sea su cuantía.

h. Abstenerse de incurrir en situaciones en las cuales sus intereses personales entren en conflicto con sus relaciones con el BANCO.

i. Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos del BANCO para beneficio propio o de terceros.

j. Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta el BANCO para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el empleado o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés. Se entiende por familia los cónyuges, compañeros permanentes, o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad ó único civil.

k. Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión de negocios.

l. Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, con fundamento en razones de amistad o parentesco.

m. Abstenerse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que el BANCO otorga exclusivamente a sus empleados.

Parágrafo: Cuando se presente una situación que pueda generar un conflicto de interés, el interesado deberá revelar la situación y actuar de acuerdo a lo reglado en este código.

4.2.4 Situaciones y Conductas que Generan Conflictos de Interés

Sin perjuicio de que puedan existir otras conductas generadoras de conflictos de interés, a continuación, se enuncian algunas situaciones que se podrían considerar como tales:

a. La contratación o adquisición de activos fijos por parte del BANCO cuando quienes participen en el análisis o toma de la decisión respectiva sean los propietarios de los activos, ó sus cónyuges, compañeros permanentes, o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad ó único civil.

b. La adquisición o contratación por parte del BANCO de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales el administrador o empleado del BANCO que participe en el análisis o toma de la decisión sea socio de la persona jurídica en porcentaje de participación igual o superior al diez por ciento (10%) del capital social, o sea cónyuge, compañero permanente o pariente hasta del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil del socio que ostente el diez por ciento (10%) o más en el capital social, o que sea beneficiario real de las acciones o participaciones de la sociedad.

c. El análisis y aprobación de operaciones de financiación solicitadas por personas naturales que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, de la persona que participa en el proceso de análisis y/o aprobación.

d. Las decisiones relacionadas con el nombramiento de cargos directivos o de representantes legales cuando quien toma la decisión es parte de la lista de candidatos a dichos cargos, o en los que participen personas naturales que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de la persona que toma la decisión para la designación o nombramiento del respectivo cargo.

e. La negociación de contratos.

4.2.5 Deberes de los Administradores

Los “administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta también los intereses de sus asociados.” En cumplimiento de su función los administradores deberán cumplir con los deberes que les señala el art. 23 de la Ley 222 de 1995, y adicionalmente:

- a. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial del BANCO.
- b. Abstenerse de adquirir o beneficiarse de los negocios que representen, para quienes tienen la condición de mandatarios.
- c. Abstenerse de ser contraparte del representado o mandante.
- d. Abstenerse de contratar en su propio nombre o como representante de un tercero, salvo expresa autorización del representado.
- e. Evitar cualquier situación que pueda dar lugar a un conflicto entre los intereses personales y los del BANCO en contratos con consumidores financieros, proveedores, contratistas, empleados y competidores.
- f. Informar con oportunidad cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés debido a relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe con objetividad, única y exclusivamente en el interés del BANCO.
- g. Los administradores y directivos deben informar a la Junta Directiva de las relaciones directas o indirectas que mantengan entre ellos, o con otras entidades pertenecientes al grupo económico al cual pertenece el BANCO, que deriven en conflicto de interés.

4.2.6 Procedimiento de Resolución y Divulgación de conflictos de interés

Es deber del administrador, directivo o empleado del BANCO, analizar cada situación en particular con el fin de establecer si se está en presencia de una conducta o situación que de lugar a un conflicto de interés. En caso afirmativo, se debe acudir al siguiente procedimiento:

- a. El administrador, directivo o empleado del BANCO deberá, como regla general, abstenerse de participar en la situación o evento que pueda generar el conflicto de interés.
- b. Informar a sus superiores inmediatos de la existencia del posible conflicto de interés en el cual pudiere verse involucrado como consecuencia de relaciones familiares o personales.
- c. Informar a la Junta Directiva en la siguiente sesión que realice éste órgano, cuando quien pueda verse enfrentado a un conflicto de interés sea un administrador.

Parágrafo: En todo caso, ante la duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés se estará obligado a proceder como si éste existiera.

5. EL APROPIADO CONTROL Y USO DE ACTIVOS

Es responsabilidad de todos los empleados del BANCO, el control y uso adecuado de los activos del BANCO, incluyendo la información física y electrónica. Ello implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abusos de confianza. Todo

empleado debe abstenerse de usar los recursos físicos del BANCO para beneficio propio o de terceros. Debe predominar el compromiso de lealtad; es un deber de cada empleado informar sobre cualquier hecho dirigido contra la integridad del BANCO y sus activos, del cual tenga conocimiento.

6. COMPORTAMIENTO Y DESEMPEÑO EN EL TRABAJO Toda actividad a cargo de un directivo o empleado debe ser atendida por estos con el mayor grado de confiabilidad, oportunidad y diligencia. En este sentido los directivos y empleados del BANCO deberán:

6.1 Atender con prontitud, respeto, tolerancia e igualdad a los consumidores financieros.

6.2 Desempeñarse de manera eficaz, eficiente y satisfactoria, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales propuestos, sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos.

6.3 Aprovechar todo tipo de capacitación brindada por el BANCO, haciendo el mejor uso de ella.

6.4 Conocer los reglamentos y directrices del BANCO y por tanto es obligación de ellos ocuparse de su lectura y aplicación.

6.5 Mantener una conducta adecuada en todas las actividades de su vida cotidiana, de tal forma que esta no deteriore la imagen del BANCO o menoscabe el cabal cumplimiento de sus responsabilidades.

6.6 Cumplir los compromisos, reuniones y entrega de resultados propios del cargo y funciones que desempeña.

6.7 Tratar sin discriminación de raza, género, religión, limitaciones físicas o de salud, preferencia sexual o nacionalidad a los consumidores financieros, compañeros de trabajo, proveedores y demás grupos de interés.

6.8 Hablar bien del BANCO y de su marca, buscando siempre promoverla y exaltarla.

6.9 Ser prudentes en el comportamiento y lenguaje verbal y no verbal, dentro y fuera del BANCO.

7. DEL CORRECTO USO DE LAS ATRIBUCIONES

Todos los empleados, administradores y directivos del BANCO deberán cumplir a cabalidad los reglamentos, normas, políticas y atribuciones que regulan los servicios del BANCO. Es importante considerar que el BANCO otorga autoridad a los empleados de acuerdo al cargo que desempeñan, por esta razón está prohibido a un empleado el abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio o de terceros, o en perjuicio de terceras personas o del BANCO. Todo empleado tiene un alto grado de responsabilidad no solo en lo que se compromete con su firma al autorizar o certificar, sino también en todo aquello que presenta y recomienda ante un ente superior para su aprobación o ratificación.

8. EL COMPROMISO DE SOLUCIÓN DEL ERROR AJENO

En caso de detectar un error o mala implementación de los procedimientos del BANCO, y que dicho error beneficie directa o indirectamente a un empleado o a un tercero, es deber comunicarlo de inmediato a cualquier superior jerárquico, sin que ello de derecho a recibir dineros, remuneraciones o compensaciones adicionales a las que el BANCO se obligó a pagar, ni exime de responsabilidad al empleado sobre las consecuencias por el no aviso oportuno del mismo.

9. ADMINISTRACION Y GESTION DE GASTOS Página 12 de 15 Los gastos en que incurra el BANCO deben ser consistentes con sus necesidades. Por lo tanto, deben realizarse de acuerdo con la política de compras establecida por el BANCO.

Quienes aprueban gastos son responsables de la razonabilidad de los mismos y de asegurarse de que los reportes sean oportunos, confiables o debidamente soportados con las respectivas facturas o documentación. Quien se encuentre incurso en un posible conflicto de interés, deberá obrar conforme al procedimiento establecido en el presente Código, relativo a la resolución y tratamiento de los conflictos de interés.

10. EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN GENERAL, RESTRINGIDA Y PRIVILEGIADA

Todos los empleados, administradores y directivos del Banco deberán velar por la confidencialidad e integridad de la información del BANCO, sus empleados y consumidores financieros. Las siguientes son las conductas que deben emplear los administradores, directivos y empleados del BANCO en el manejo adecuado de la información:

10.1 Ser responsables por el uso adecuado de las contraseñas y claves que les son asignadas para el desempeño de sus funciones, las cuales son de uso exclusivo, personal e intransferible.

10.2 Ser responsables del buen uso y manejo de la información del BANCO y de sus clientes.

10.3 Ser responsables del cumplimiento de las políticas del BANCO frente al uso adecuado de las herramientas tecnológicas suministradas por el BANCO para el desempeño de sus funciones.

10.4 Abstenerse de revelar información del BANCO a terceras personas, sin tener la autoridad o la autorización, de acuerdo con su cargo y funciones.

10.5 Abstenerse de utilizar para beneficio personal o de terceras personas la información de los consumidores financieros y la del BANCO; por tanto, los empleados deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por aquellos y por el BANCO, salvo los casos en que las autoridades la requieran y salvo en los casos en los que el consumidor financiero lo haya autorizado, en cumplimiento de las normas que regulan la reserva bancaria y la protección de datos personales.

10.6 Mantener la reserva de la información en los sitios de trabajo, en el hogar, en compromisos sociales y en lugares públicos, evitando hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses del BANCO, de sus directivos, administradores, empleados y consumidores financieros.

10.7 Abstenerse de abrir correspondencia confidencial que no esté dirigida a ellos o que no se tenga autorización para ello.

10.8 Informar o poner en conocimiento de la instancia correspondiente en el BANCO, cualquier hecho delictivo y entregar la información pertinente si fuere del caso.

10.9 Abstenerse de informar al consumidor financiero y a cualquier otra persona no autorizada, los reportes de operaciones sospechosas que sean realizados a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la entidad que corresponda, los cuales tienen plena reserva.

10.10 Guardar la confidencialidad y la reserva de la información del BANCO a la que puedan tener acceso con ocasión de sus funciones o labores, o en virtud de su cargo y con posterioridad a la finalización de su relación laboral con el BANCO.

10.11 Abstenerse de ofrecer información inexacta o que no corresponda a la realidad del BANCO o de los consumidores financieros, alterando, distorsionando la información o afectando la integridad de la misma.

10.12 Abstenerse de utilizar la información privilegiada a la que se tenga acceso, en beneficio propio directo, indirecto, o de terceras personas o en perjuicio de terceros.

10.13 Dar cumplimiento a las disposiciones que sobre el manejo de la información privilegiada regulan el Código de Ética y Conducta y el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Liquidez, por parte de los empleados que intervienen en las operaciones de tesorería.

10.14 Abstenerse de realizar cualquier conducta que atente contra la integridad y seguridad del BANCO, de sus empleados y también de la seguridad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. Página

11. NORMAS DE CONDUCTA PARA LA TESORERIA

Las actuaciones de las personas que intervienen en el proceso de las operaciones de Tesorería (Back, Middle y Front Office) están íntimamente ligadas a la confianza pública y por tanto, deberán enmarcarse dentro de los principios de buena fe, lealtad, honestidad, imparcialidad e integridad que garanticen la transparencia y seguridad de las operaciones de tesorería. Los empleados sujetos a estas reglas deberán informar por escrito a la Gerencia General de forma clara y oportuna las situaciones que generen conflictos de interés y actuarán de tal forma que minimicen las posibilidades de causación de perjuicios al BANCO. Cuando el conflicto de interés involucre al Presidente o al Gerente General, deberán ponerlo en conocimiento de la Junta Directiva. Son obligaciones de los empleados que intervienen en el proceso de las operaciones de Tesorería (Back, Middle y Front Office), las siguientes:

11.1 Guardar reserva sobre las informaciones de carácter confidencial que conozcan en desarrollo de sus funciones.

11.2 Abstenerse de revelar información no autorizada.

11.3 Abstenerse de utilizar información privilegiada en provecho suyo o de terceros.

12. GESTION Y MANEJO DE LA LINEA ÉTICA Todo administrador, directivo o empleado deberá notificar al BANCO directamente o a través de la línea telefónica de comunicación ética o a través del correo lineaetica@bancofinandina.com, todo acto, comportamiento indebido, inmoral o deshonesto del que tenga conocimiento.

13. REGIMEN DISCIPLINARIO Y SANCIONATORIO Los directivos y empleados que tengan conocimiento de infracciones a las normas legales o internas, cometidas por otros empleados o directivos, deberá ponerlas inmediatamente en conocimiento de cualquier superior jerárquico y suministrar los documentos o pruebas que tuviere a su alcance, para aplicar las acciones correspondientes; de lo contrario tendrá implicaciones de orden sancionatorio de acuerdo con el procedimiento disciplinario.

El superior jerárquico que reciba información sobre supuestas infracciones procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente a la Gerencia General o el órgano competente y, si fuere procedente, se impondrá por parte de aquel la sanción correspondiente, si a ello hubiere lugar.

La conducta de los Administradores, directivos y empleados del BANCO que implique violación a las normas legales, al Reglamento Interno de Trabajo, a lo establecido en el contrato de trabajo, a los reglamentos, a las circulares e instrucciones emitidas por el BANCO, como también a lo descrito en el presente código, dará lugar a las sanciones de orden disciplinario.

El Gerente General, a través de los Gerentes y directores de área y en particular de la Gerencia de Talento Humano, hará seguimiento al cumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código.

Versión Aprobada por la Junta Directiva en sesión del 18 de diciembre de 2017