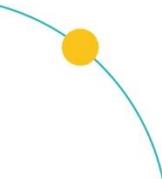


CÓDIGO DE ÉTICA



CÓDIGO DE ÉTICA DE CREDIBANCO

CARTA DEL PRESIDENTE

Apreciados colaboradores,

El avance constante de Credibanco hacia nuevos y retadores escenarios del sector digital hace indispensable fortalecer y reafirmar nuestra cultura organizacional, promoviendo la ética, la legalidad y la transparencia dentro de nuestro actuar. Asimismo, implica basarnos en valores que contribuyan al posicionamiento de la Compañía como la red preferida de nuestros Clientes, liderando el desarrollo de la industria de los intercambios electrónicos y generando valor compartido a nuestros Grupos de Interés para cumplir nuestro propósito superior: Crear las mejores experiencias de pago para el bienestar de las personas y los negocios.

Conscientes de la responsabilidad que tenemos como Organización, hemos definido este Código de Ética junto a los principios y guías que deben orientar nuestras conductas al relacionarnos internamente y con los Accionistas, Proveedores, Clientes, Usuarios, Competidores y Comunidad en general.

Este Código es el instrumento que dirige nuestra toma de decisiones y nos da claridad en el manejo de los vínculos y los negocios de la Compañía, dentro de un marco de integridad y honestidad. Es un documento que establece nuestro compromiso para actuar bajo lineamientos claros y, por esa razón, es de obligatorio cumplimiento por todos y cada uno de los directivos y colaboradores de Credibanco, quienes antepondremos la observancia de los principios éticos al logro de nuestras metas, sean comerciales o personales.

El Código de Ética es una declaración y el resultado del esfuerzo colectivo de quienes hacemos parte de Credibanco y tengo la seguridad de que, con la interiorización de estos valores, nuestro actuar individual y colectivo favorecerá la consolidación de la Organización que queremos, aportando así a la construcción de un mejor país para todos.

Ricardo Zambrano Ahumada
Presidente (E) de Credibanco

Tabla de contenido

CÓDIGO DE ÉTICA DE CREDIBANCO	1
CARTA DEL PRESIDENTE	1
1. PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	4
2. DEFINICIONES	5
3. DIVULGACIÓN.....	6
4. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	7
4.1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL	7
4.2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE LOS INCUMPLIMIENTOS A ESTE CÓDIGO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y ADMINISTRADORES.....	8
5. VALORES CORPORATIVOS.....	8
6. NORMAS DE CONDUCTA.....	9
6.1. EXCELENCIA ORGANIZACIONAL.....	9
6.2. INNOVACIÓN	10
6.3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE (PARTICIPANTE) Y USUARIOS (COMERCIOS).....	10
6.4. RESPETO	11
6.5. EQUIDAD	12
6.6. CONFIANZA	12
6.7. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL SARLAFT.....	13
7. COMPROMISOS ESPECÍFICOS.....	14
7.1. OBJETIVIDAD E INDEPENDENCIA	15
7.2. USO, ACCESO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN RESERVADA.....	15
7.3. CONFIDENCIALIDAD	15
7.4. USO ADECUADO DE RECURSOS	16
7.5. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	16
7.6. REGALOS O BENEFICIOS.....	17
7.7. OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS A COLABORADORES Y, ADMINISTRADORES Y PATROCINIOS A TERCEROS.....	18
8. ACTOS INCORRECTOS.....	18
8.1. APROPIACIÓN INDEBIDA DE RECURSOS	18
8.2. MALVERSACIÓN DE ACTIVOS	18
8.3. CORRUPCIÓN.....	18

8.4. FALSOS REPORTE	19
8.5. MANIPULACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	19
8.6. ABUSO TECNOLÓGICO	19
8.7. CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS	20
8.8. INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES LEGALES	20
8.9. MANEJO DE INFORMACIÓN	20
8.10. REDES SOCIALES	20
8.11. AUTORIZACIONES	20
8.12. CONFLICTOS DE INTERÉS	21
9. DILEMAS ÉTICOS	21
10. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	21
10.1. REGLAS PARA ALTA GERENCIA, ADMINISTRADORES Y COLABORADORES	22
10.2. PREVALENCIA DEL INTERÉS SOCIAL EN UN CONFLICTO DE INTERÉS	22
11. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONOCER LA OCURRENCIA DE ACTOS INCORRECTOS (COLABORADORES – ADMINISTRADORES)	23
11.1. REPORTE O DENUNCIA PRESENTADA QUE VINCULE COLABORADORES, TRÁMITE Y SANCIONES APLICABLES	23
11.2. REPORTE O DENUNCIA PRESENTADA QUE VINCULE ADMINISTRADORES, TRÁMITE Y SANCIONES APLICABLES	24
12. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO	25
13. CONSULTAS	26

1. PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética (el “Código”) de CREDIBANCO S.A. (“la Compañía”, “la Empresa”, “la Organización” o “Credibanco”) fue creado teniendo en cuenta la diversidad de roles y situaciones que debemos enfrentar la Compañía y quienes la componemos. Es aprobado por la Junta Directiva, y se encuentra alineado con el Código de Buen Gobierno Corporativo, el Reglamento Interno de Trabajo y la Política Tolerancia Cero, incluido, el Manual Operativo de la referida Política.

Nuestro Código está dirigido a todos los Administradores, Colaboradores y Grupos de Interés, con el fin de:

- Construir mecanismos de excelencia y calidad organizacional, a partir del mejoramiento del entorno ético de nuestra empresa.
- Estructurar mecanismos para resolver conflictos de interés.
- Definir las actitudes que hacen de nuestro servicio un elemento diferenciador.
- Motivar a quienes componemos Credibanco a actuar de manera ética.
- Contribuir en la lucha contra el fraude y la corrupción en todas sus formas, la prevención del lavado de activos y sus delitos fuente, incluyendo la financiación al terrorismo.
- Acatar los lineamientos citados en la [Política Tolerancia Cero](#) y detallados en su Manual Operativo, relacionados con los compromisos de compensación, campañas políticas, donaciones, patrocinios, tratos de favor y regalos.

Pueden presentarse situaciones que, no se hayan previsto en este Código o en su política Tolerancia Cero, cuando se encuentre en estos casos, considere cuál sería la solución más adecuada, sin que se incumplan el Código, la Política Tolerancia Cero, la ley u otra regulación interna o externa aplicable.

Por lo anterior, antes de tomar una decisión, cuestiónese:

- ¿Qué consecuencias puede traer mi decisión para la organización, para mi familia y/o para terceros?
- ¿Estoy actuando en línea con el Código de Ética y demás documentos que lo articulan?
- ¿Qué elemento de esta situación puede ser negativo?
- ¿Realmente puedo asumir todo el impacto de esta decisión?
- ¿Será una conducta incorrecta lo que haga o deje de hacer?

Ante cualquier duda sobre la mejor manera de actuar, es su deber ponerlo en conocimiento de su líder; si el alcance es mayor, es su deber también ponerlo en conocimiento de la Gerencia de Talento Humano, Auditoría Interna y/o la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento, que realizarán validaciones periódicas y frecuentes para evidenciar el grado de respeto a las normas y procedimientos organizacionales, detectando desviaciones y tomando los correctivos necesarios.

Si, el alcance de su duda, frente a una decisión, puede afectar al riesgo legal, es su deber consultar oportunamente a la Secretaría General. Los hechos u omisiones a que se refieren las disposiciones legales mencionadas aquí, así como los hechos u omisiones que modifiquen o adicionen tales normas, son faltas graves que permitirán a Credibanco terminar el contrato de trabajo por justa causa, de conformidad con la ley y lo establecido en el Código Sustantivo del Trabajo.

2. DEFINICIONES

Administradores: Son el Presidente, el Representante Legal, cualquier miembro de la Junta Directiva, de los Comités de la Junta Directiva, los miembros de la Alta Gerencia, así como cualquier otro que tenga el carácter de tal en virtud de la Ley Aplicable.

Alta Gerencia: La Alta Gerencia de la sociedad está conformada por: El Presidente, los Vicepresidentes y Secretario General.

Cliente: Es toda persona natural o jurídica que utiliza los servicios, o adquiere los productos de Credibanco, en calidad de Participante o PSP.

Colaboradores: Son los empleados, trabajadores en misión, estudiantes en práctica y aprendices vinculados a la compañía.

Denuncia: Es el mecanismo con el cual un Accionista, Colaborador, Administrador o Tercero presenta a Credibanco la existencia, o posible existencia, de un Acto Incorrecto.

Equipo Tolerancia Cero: Es un grupo interdisciplinario adscrito a Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento, conformado por: el Vicepresidente de Riesgo Integral y Cumplimiento, la Directora de Riesgos y Continuidad y los Oficiales de Cumplimiento, Principal y Suplente.

Grupos de Interés: Son los grupos que conforman el ecosistema relacional de Credibanco tanto internos, como externos.

Información Reservada: Es aquella información de Credibanco, de sus Clientes, Usuarios, Comercios, Proveedores, Accionistas, Colaboradores y Administradores, que no debe ser divulgada debido a que se pueden vulnerar algunos derechos como son: a la intimidad, a la vida, a la salud o seguridad, secretos comerciales, industriales o profesionales, de la cual, no se puede hablar existiendo un deber de no pronunciarse sobre ella en instancias que no correspondan, se incluyen las operaciones sospechosas reportadas a la UIAF por el área del SARLAFT.

Ley Aplicable: Es la ley colombiana y todas las normas que reglamenten a la industria.

Falta Leve: Violación de las obligaciones contractuales o reglamentarias por parte del Colaborador. Implica: por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho

(8) días y, por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses. Debe estar en concordancia con el esquema disciplinario de calificación de faltas y el reglamento interno de trabajo.

Falta Grave: Infracciones que realiza el colaborador y que atentan con los deberes y obligaciones originadas de su contrato. Se trata de incumplimientos que impactan directamente en el funcionamiento de Credibanco y que suelen suponer la violación de la buena fe laboral. Debe estar en concordancia con el esquema disciplinario de calificación de faltas y el reglamento interno de trabajo.

Falta Muy Grave: Haber sido sancionados dos o más veces por faltas graves en un período igual o inferior al año.

Fraude de Reportes Financieros: Incluye cualquier error u omisión deliberada de montos o revelaciones de estados financieros (por ejemplo: el reconocimiento de ingresos ficticios, sobrevaloración de activos o subestimación de los pasivos, revelaciones indebidas, entre otros).

Fraude-Apropiación indebida de recursos: Toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de bienes de propiedad o bajo responsabilidad de Credibanco, para destinarlos a fines distintos de aquellos para los cuales hayan sido adquiridos o recibidos. Podrán constituir apropiación indebida de recursos el abuso de confianza y la desviación o uso indebido de información reservada, entre otros actos que encajen en esta descripción.

Fraude Interno: Actos que de forma intencionada buscan defraudar o apropiarse indebidamente de activos de Credibanco o incumplir normas o leyes; en los que está implicado, al menos, un Colaborador o Administrador de la Organización.

Fraude Externo: Actos realizados por una persona externa a Credibanco que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la Compañía o incumplir normas o leyes.

Regalo o Beneficio: Es cualquier obsequio, presente, atención, o cortesía otorgada por Clientes, Proveedores, Personas, Entidades o Instituciones, con las cuales, Credibanco tenga relaciones comerciales o de servicios. Su aceptación o no estará en línea con lo establecido en la política de tolerancia cero.

Tercero: Es cualquier persona que no es Accionista, Administrador o Colaborador de Credibanco.

3. DIVULGACIÓN

El Código de Ética es de obligatorio conocimiento y aplicación para todos los colaboradores de Credibanco, podrá ser consultado mediante su publicación en la página web corporativa y a través de la aplicación interna *DogManagement*.

Cada colaborador, durante su proceso de vinculación, firmará certificación en constancia de conocimiento de este. Cuando así se considere o, por actualización del mismo, se realizarán campañas de socialización y concientización frente al cumplimiento y medidas sancionatorias para aquellos casos en los que se evidencie incumplimiento por parte de algún colaborador o administrador, así como para difundir sus principios, reglas de actuación y de conducta.

4. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.

- Es responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano; la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento; el Oficial de Cumplimiento, frente al SARLAFT; y, la Auditoría Interna, velar por el cumplimiento de todos los lineamientos citados en este Código, en caso de incumplimiento se aplicarán las medidas sancionatorias según corresponda.
- En los procesos disciplinarios adelantados por la Gerencia de Talento Humano, se tendrán en cuenta las disposiciones establecidas en este Código, a fin de identificar si alguna de ellas fue transgredida por la persona objeto de la medida disciplinaria.

4.1. FILOSOFÍA ORGANIZACIONAL

- Quienes aprueben reportes de gastos, de acuerdo con los procedimientos vigentes, son responsables de la razonabilidad de estos y de verificar su oportunidad y confiabilidad.
- Es deber de los Directivos y Colaboradores proteger y utilizar los bienes de Credibanco en forma adecuada y nunca para beneficio personal o de cualquier persona ajena a la organización.
- Con excepción de los casos previstos por la Ley, es deber de los Directivos y Colaboradores notificarle a la Gerencia de Talento Humano y a la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento si han sido objeto de arresto, citación, comparecencia ante el juez, acusación o condena por cualquier delito contemplado en la legislación penal o cualquier investigación administrativa de carácter sancionatorio iniciada por una autoridad competente (Junta Central de Contadores, Consejo Superior de la Judicatura, Superfinanciera, Autorregulador del Mercado de Valores, Contraloría y Procuraduría, entre otros).
- Es obligatorio velar por el cumplimiento y el desarrollo del Sistema de Administración de Riesgos de Entidades Exceptuadas (SARE).
- Es responsabilidad de cada uno de los Administradores y Colaboradores velar por el cumplimiento de las disposiciones legales e internas. No debe existir la permisividad en violación de normas por parte de algún miembro

del equipo cuando se trate de aplicar el principio de lealtad y transparencia para Credibanco.

4.2. PROCEDIMIENTO PARA EL REPORTE DE LOS INCUMPLIMIENTOS A ESTE CÓDIGO POR PARTE DE LOS COLABORADORES Y ADMINISTRADORES.

- Le corresponderá a cada líder de área, reportar a la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento, a través del correo toleranciacerero@Credibanco.com y a la Gerencia de Talento Humano, todas aquellas situaciones que, bajo su buen criterio, se puedan considerar como incumplimientos al Código de Ética por alguna de las personas adscritas a su área.
- En caso de que, se evidencie alguna violación al Código de Ética o actos contrarios a las obligaciones de los colaboradores o administradores y, estas sean reportadas a través de la línea ética, le corresponderá, según la tipificación del caso, a la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento dar traslado de los resultados de la investigación a la Gerencia de Talento Humano, a efecto de que se lleven a cabo los procedimientos sancionatorios laborales a que haya lugar, sin perjuicio de las otras acciones que se lleguen a tomar a partir del resultado final de la investigación.

5. VALORES CORPORATIVOS

Identificamos cinco (5) valores base que plantean estándares de conducta apropiada. Son la verdad fundacional y fuerza motivadora que orientan la gestión de Credibanco, sus Administradores y Colaboradores. Estos se formulan a continuación:

- **Respeto:** Reconocemos y valoramos las diferencias como fuente de crecimiento personal y organizacional.
- **Servicio:** Identificamos permanentemente las necesidades y expectativas de nuestros Clientes y Usuarios para entregar soluciones efectivas y consolidar un relacionamiento de largo plazo.
- **Responsabilidad:** Logramos los resultados esperados, damos lo mejor, cumplimos los plazos establecidos y mejoramos permanentemente la calidad de nuestro trabajo.
- **Confianza:** Generamos credibilidad y transparencia en nuestras relaciones.
- **Integridad:** Actuamos con honestidad, nuestras acciones son congruentes con lo que decimos y promovemos relaciones justas con nuestros Grupos de Interés.

Cada uno de los Valores Corporativos explica su razón de ser, a través de, un principio que resalta su importancia para Credibanco y se desarrolla, a través de, guías que identifican los comportamientos esperados de los Administradores y Colaboradores.

6. NORMAS DE CONDUCTA

Los Principios y Guías, entendiéndose como las normas de conducta dentro de la organización, deben regular las acciones de Administradores y Colaboradores. Estas no solo orientan este Código, sino que complementan el marco de aplicación de todas las políticas de Credibanco.

6.1. EXCELENCIA ORGANIZACIONAL

Principio Base: Alcanzar los más altos índices de productividad, calidad y seguridad en el servicio; trabajando con justicia, equidad y honestidad frente a nuestros Accionistas, Clientes, Administradores, Colaboradores y Proveedores, siempre brindando lo mejor y siendo referentes en la industria de Sistema de Pagos de Bajo Valor y como Proveedores de Servicios de Pagos.

Intención: Generar confianza y credibilidad, ante la comunidad, manteniendo los más altos estándares en la ejecución del objeto social de Credibanco.

Guías:

- Sentirnos orgullosos de pertenecer a Credibanco.
- Siempre hacer las cosas con la más alta calidad y transparencia.
- Comprender el impacto que tienen nuestros comportamientos y actitudes frente a nuestros Grupos de interés, alineados a nuestra estrategia de sostenibilidad.
- Ser coherentes con lo que pensamos, sentimos y hacemos e, igualmente, ser ejemplo para las personas que nos observen dentro y fuera de Credibanco.
- Fortalecer y desarrollar relaciones a largo plazo, sustentadas en la integridad, la honestidad, la sinceridad y la lealtad.
- Cumplir estrictamente nuestros compromisos y dar siempre más de lo que esperan de nosotros.
- Asumir la responsabilidad de nuestras decisiones y acciones.
- Denunciar, a través de la línea ética, cualquier situación que pueda afectar la integridad de la Compañía, en la que se vean involucrados sus Administradores o Colaboradores y puedan estar relacionadas con actos de corrupción, soborno, soborno transnacional o fraude. Para los casos de acoso laboral, la denuncia se deberá reportar por escrito al Comité de Convivencia al correo comite.convivencia@credibanco.com, instancia que realizará el análisis y tratamiento respectivo.
- Demostrar nuestro compromiso con Credibanco y con la sociedad.
- Conocer claramente las metas cruciales de Credibanco y contribuir a su logro con total interés.

- El cumplimiento de todos los lineamientos dispuestos en este Código se debe anteponer al cumplimiento de las metas comerciales.

6.2. INNOVACIÓN

Principio Base: Mantener una actitud que nos permita buscar y entregar soluciones a la medida y de alto valor, que nuestros Clientes y Usuarios reconozcan como ajustadas a sus necesidades, haciendo que nuestra empresa sea cada vez más competitiva y sostenible.

Intención: Mejorar día a día para ser los referentes de la Industria; por ello, construimos capacidades superiores de gestión que nos permitan atraer, motivar y ganar la lealtad de Administradores, Colaboradores, Clientes y Usuarios.

Guías:

- Fomentar permanentemente la creatividad, la investigación y el desarrollo.
- Mejorar el modelo de gestión e impulsar el potencial creativo de nuestros Administradores y Colaboradores.
- Otorgarle un papel protagónico al aprendizaje continuo en el día a día de Credibanco.
- Desarrollar productos y servicios, a través de la investigación continua y el trabajo en equipo, con nuestros Clientes y Usuarios, entendiendo sus necesidades y expectativas y entregando soluciones a la medida que generen alto valor.
- Estar atentos a los nuevos desarrollos de la industria de pagos de bajo valor y proveedores de servicios de pagos.
- Implementar las mejores prácticas en nuestras actividades, para mejorar el resultado del producto o proceso en el que participamos.
- Estar abiertos a escuchar opiniones diferentes a la nuestra.
- Actualizarnos en tendencias y mejores prácticas en nuestra gestión diaria.
- Proponer alternativas de mejora para nuestra área y para Credibanco.
- Ser receptivos a nuevas formas de desarrollar cada proceso.
- Buscar nuevas maneras de realizar nuestro trabajo, aprovechando las funciones y actividades de los demás Administradores y Colaboradores de la Compañía.
- Aplicar exitosamente nuevas ideas, frente al mercado e industria en los que opera Credibanco.
- Innovar día a día, facilitando el crecimiento continuo y la sostenibilidad de la compañía.
- Buscar, a través de la investigación, nuevos conocimientos y soluciones que puedan aplicarse a la actividad desarrollada por Credibanco.

6.3. ORIENTACIÓN AL CLIENTE (PARTICIPANTE) Y USUARIOS (COMERCIOS).

Principio Base: Desarrollar relaciones a largo plazo a través del entendimiento de las necesidades y expectativas de nuestros Clientes y Usuarios, manteniendo un diálogo transparente, enfocando nuestros esfuerzos en generar valor y lograr su satisfacción y fidelización.

Intención: Crear relaciones sostenibles a largo plazo ofreciendo, a nuestros Clientes y Usuarios, productos y servicios que, satisfagan sus necesidades, permanezcan en el tiempo y superen sus expectativas.

Guías:

- Fortalecer la gestión y el trabajo en equipo para conseguir y mantener la lealtad de los Clientes y Usuarios.
- Entender que, con nuestra gestión, impactamos la rentabilidad de nuestros Clientes y Usuarios.
- Mejorar continuamente la prestación del servicio para brindar una atención excepcional y sorprendente a nuestros Clientes y Usuarios.
- Fortalecer el relacionamiento con los Clientes y Usuarios basado en la confianza mutua, el compromiso y la comunicación bidireccional.
- Estar atentos a las necesidades y expectativas de nuestros Clientes y Usuarios.
- Cumplir con los niveles de servicio acordados con los Clientes y Usuarios, o definidos en los procesos que tenemos a cargo y en los que intervenimos.
- Atender a los Clientes y Usuarios con amabilidad y empatía siempre.
- Buscar la mejor alternativa para resolver las inquietudes de los Clientes y Usuarios.
- Responder oportuna y eficazmente los requerimientos que nos formulan nuestros Clientes y Usuarios.
- Entender que, la demora en una respuesta o gestión de nuestra parte puede llevar a la atención inoportuna de uno de nuestros Clientes y Usuarios y a la pérdida del mismo.
- Apropiar y aplicar los lineamientos definidos en el Sistema de Gestión del Servicio de la Compañía, para que nuestra oferta de valor de servicio “Ágil, Sencillo y Confiable” sea una realidad.

6.4. RESPETO

Principio Base: Nuestra gestión y límites de actuación se fundamentan en el reconocimiento de los derechos y la dignidad de nuestros Administradores, Colaboradores, Grupos de Interés y de las demás personas e instituciones con las que interactuamos. Consideramos valiosas e importantes a todas las personas.

Intención: Estimular a los Administradores y Colaboradores a relacionarse abiertamente y a desarrollar su potencial, sin discriminación o intimidaciones, creando confianza y credibilidad, a través del trabajo en equipo, el uso adecuado de los recursos y el cumplimiento de las normas establecidas por Credibanco.

Guías:

- Ser puntual en mis reuniones y compromisos adquiridos.
- Relacionarme abiertamente y teniendo siempre en cuenta que es en el escenario de la armonía y en el entendimiento mutuo donde podemos crecer personal y organizacionalmente.
- Ser claros y amables en la comunicación con los demás.

- Escuchar las opiniones de los otros antes de formular las nuestras.
- Reconocer el trabajo y el esfuerzo de nuestros compañeros y el de los demás Administradores y Colaboradores de Credibanco.
- Permitir que los demás expresen sus ideas, incluso cuando no estamos de acuerdo con ellas.
- Escuchar teniendo intención legítima de entender.
- Compartir la información que puede ser requerida por las otras personas de Credibanco.
- Expresar nuestra opinión con absoluta cordialidad y consideración para quien nos escucha cuando tengamos diferencias de opinión.
- Valorar las ideas, opiniones, creencias y experiencias de los demás y respetar su privacidad y su libertad de elegir.
- Transmitir la información de forma clara y precisa y teniendo en cuenta las políticas de confidencialidad.

6.5. EQUIDAD

Principio Base: Promover el trato equitativo y consistente para todas las personas y en todas las circunstancias, evitando ventajas y favorecimientos. Nos orientamos a generar valor agregado a nuestros Grupos de Interés, con imparcialidad y equilibrio para cada uno de ellos.

Intención: Promover un trato en igualdad de condiciones, sin discriminación jerárquica ni preferencias con las personas o entidades con las que interactuamos.

Guías:

- Que el buen trato, la equidad y el reconocimiento de los derechos de nuestros Grupos de Interés rijan nuestras relaciones e interacciones.
- Promover el respeto a la diversidad y a la igualdad.
- Ser transparentes en la toma de decisiones y en nuestras actuaciones.
- Ser, al igual que Credibanco, socialmente responsables.
- Buscar el beneficio general para Credibanco, por encima de nuestro interés particular, en el ejercicio de nuestro rol.
- Ser solidarios, cooperar con los demás y reconocer el mérito de quienes nos rodean.
- Valorar y celebrar las diferencias de opinión y creencias, como una fuente de enriquecimiento personal mutuo.
- Dar a todas las personas un buen trato, sin diferencia de cargo, género, edad, credo, raza, criterio y estatus social o familiar.
- Buscar el beneficio mutuo en nuestras interacciones con los demás colaboradores de Credibanco.
- Ser tolerantes y mostrar interés sincero ante la opinión de los demás.
- Otorgar a socios, Clientes y proveedores un trato en igualdad de condiciones y promover la libre competencia entre ellos.

6.6. CONFIANZA

Principio Base: La confianza es el elemento de cohesión entre los diferentes grupos y áreas que conforman Credibanco. A través de esta se evitan la generación de conflictos de poder y la competencia entre las partes, logrando así la eficacia organizacional en la construcción constante de un buen clima laboral.

Intención: Cumplir las normas legales, así como las reglas administrativas, operativas, técnicas y comerciales de la organización definidas en los manuales, normas y procedimientos.

Guías:

- Actuar con criterio y responsabilidad en nuestros roles personales y profesionales.
- Actualizarnos constantemente y ser confiables en cada actividad diaria.
- Cumplir a cabalidad los compromisos acordados y las normas internas de Credibanco.
- Aclarar muy bien las expectativas de las partes, como requisito previo ante acuerdos que lleguemos a definir.
- Cuidar y proteger la marca y buen nombre de Credibanco.
- Ser las personas que decimos ser, honrando los principios que compañía nos caracterizan.
- Actuar siempre con honestidad y sinceridad.

6.7. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON EL SARLAFT

Principio Base: Es principio de Credibanco impulsar la cultura del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo. Es así como todos los Colaboradores son capacitados, desde el momento de su vinculación, y anualmente para aplicar adecuadamente el SARLAFT en los diferentes procesos que la compañía desarrolla.

Intención: Cumplir las normas legales y prevenir las conductas que atentan contra el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Guías:

- Los Oficiales de Cumplimiento, Principal y Suplente, la Presidencia de Credibanco y, en general, todos los Colaboradores de la organización velarán por el adecuado funcionamiento del SARLAFT.
- Credibanco y cada uno de sus Colaboradores velarán por el cumplimiento de las leyes, decretos, circulares, reglamentos, políticas y controles que las autoridades y la Compañía adopten dentro del SARLAFT.
- Se requiere prevenir que se introduzca el riesgo LA/FT/PADM a través de quienes interactúan en el Sistema Financiero, el sistema de pago de bajo valor administrado por Credibanco y proveedores de servicios de pago.

- El riesgo LA/FT/PADM se controla a través de la detección de operaciones inusuales y la determinación de operaciones sospechosas.
- Credibanco dará cumplimiento a las recomendaciones de organismos internacionales (OFAC, ONU, GAFI, GAFILAT).
- Preveremos que, activos provenientes de cualquier actividad ilegal, se relacionen con los productos, servicios, canales, clientes-usuarios, jurisdicciones con representación de Credibanco.
- Todo nuevo producto, servicio, canal, nuevas tecnologías, nuevas prácticas comerciales, o tecnologías en desarrollo para productos nuevos o existentes, modificación de las características del producto, incursión en un nuevo mercado, apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, modificación de las características del producto de Credibanco deberán ajustarse al SARLAFT (Formulario Pre-Riesgo) identificando los riesgos y controles mitigantes.
- Los Accionistas deberán mostrar un comportamiento ajustado a la ley.
- La Junta Directiva es el órgano encargado de aprobar las políticas del SARLAFT.
- Los Administradores de Credibanco actuarán y desarrollarán el objeto social de la Compañía conforme a la ley, a los estatutos y a las políticas señaladas en el presente Código.
- Las políticas para la vinculación de Clientes y Usuarios serán las previstas en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT, aprobadas por la Junta Directiva.
- El monitoreo y el control de las transacciones de los Clientes y Usuarios se gestionarán en la Dirección SARLAFT.
- Si Credibanco es requerido por cualquier órgano de supervisión, control o vigilancia, se atenderán oportuna y diligentemente sus requerimientos.
- Todos los Colaboradores que identifiquen operaciones inusuales, así como, la determinación de operaciones sospechosas, tienen la obligación legal de guardar reserva sobre dicha información sin que sea compartida la misma con área distinta a la Dirección SARLAFT, diligenciando para ello la forma CUM344-FT003 o notificando a través del correo de la Dirección SARLAFT: sarlaft@credibanco.com
- Los factores de riesgo y los riesgos asociados se tendrán en cuenta para mitigar la exposición al riesgo LA/FT y serán segmentados acorde con metodologías de reconocido valor técnico.

En la medida en que los Administradores y los Colaboradores sean conscientes de sus responsabilidades y obligaciones laborales, legales y morales (a la luz de este Código) y su actuar esté encaminado a acatarlas, estarán cumpliendo satisfactoriamente con sus deberes frente a Credibanco.

7. COMPROMISOS ESPECÍFICOS

Los Administradores y Colaboradores se comprometen a observar los siguientes lineamientos de conducta en el desarrollo de sus funciones y actividades dentro y fuera de las instalaciones de Credibanco.

7.1. OBJETIVIDAD E INDEPENDENCIA

Los Administradores y Colaboradores deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones propias de sus funciones, actuando siempre de buena fe y en plena observancia de la Ley, el Reglamento Interno de Trabajo, la política Tolerancia Cero y demás políticas internas de Credibanco, tales como: aquellas relativas al Sistema de Administración de Riesgos de Entidades Exceptuadas (SARE), Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), Sistemas de Control Interno y Sistemas de Gestión de Calidad, entre otros.

7.2. USO, ACCESO Y CUSTODIA DE LA INFORMACIÓN RESERVADA.

Los Administradores y Colaboradores deberán abstenerse de:

- a. Usar la información reservada que, por razón de su rol, pueda ser utilizada en provecho propio o de otro.
- b. Suministrarle Información Reservada a un Tercero, Accionista, Administrador o Colaborador cuando la persona no esté legal, estatutaria o contractualmente habilitada para recibirla.
- c. Aconsejar a un Tercero, Accionista, Administrador o Colaborador sobre la realización de una operación con base en información reservada.
- d. Los Administradores y Colaboradores de Credibanco deben proteger la información de carácter reservado. Esta reserva incluye las operaciones inusuales detectadas por cualquier colaborador y el reporte de operaciones sospechosas remitidas a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

El manejo de la información implica:

- No revelar la información de la Compañía a personas que no pertenezcan a ella o que perteneciendo a la misma no tengan autorización para conocerla.
- No utilizar, en provecho propio o ajeno, la información reservada que ha conocido debido a sus funciones.

La custodia de la información reservada se debe interpretar sin perjuicio de las obligaciones y los procedimientos en casos donde se presentan Conflictos de Interés en los términos de la Política de Conflictos de Interés, contenida en el [Código de Buen Gobierno](#) de Credibanco.

7.3. CONFIDENCIALIDAD

Los Administradores y Colaboradores deberán mantener la debida confidencialidad y reserva de los documentos de trabajo e información confidencial que haya sido puesta a su disposición y/o a su cuidado en función de su vinculación a Credibanco.

Así mismo, los Administradores y Colaboradores no transferirán ni revelarán historias clínicas, salarios, tecnologías, metodologías, *know how*, secretos industriales, comerciales o estratégicos de Credibanco a Terceros, Administradores o Colaboradores que no estén legal, estatutaria o contractualmente habilitados para conocerlos.

De igual manera, los Administradores y Colaboradores no intentarán acceder a la información sobre tecnologías, metodologías, *know how*, secretos industriales, comerciales o estratégicos pertenecientes a Credibanco cuando no estén legal, estatutaria o contractualmente habilitados para acceder a ellos.

7.4. USO ADECUADO DE RECURSOS

Los Administradores y Colaboradores deberán dar un uso adecuado y racional a las instalaciones, muebles, herramientas de escritorio, equipos y demás recursos suministrados por Credibanco para el ejercicio de sus funciones.

7.5. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Los Administradores, Accionistas y Colaboradores deberán observar los siguientes lineamientos en sus relaciones con los Grupos de Interés:

- **Con las Autoridades:** Las relaciones de los Administradores y Colaboradores de Credibanco, en ejercicio de su cargo, con las entidades gubernamentales y públicas, así como sus funcionarios, deberán observar en todo momento lo señalado en este código y en el Estatuto Anticorrupción.
- **Con los Clientes, Usuarios Comercios y Aliados:** Los Administradores y Colaboradores deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de comportamiento empresarial contrario a las leyes y, en todo caso, someterán a los Clientes, Usuarios Comercios y Aliados a los procesos de identificación de riesgo bajo la [Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo](#) y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva de Credibanco. Cuando se trate de Clientes y Aliados, las condiciones de las operaciones, de tal forma que, estos conozcan en su integridad los productos, servicios y obligaciones derivadas de la relación comercial con Credibanco. Igualmente, deberán atender de manera oportuna y precisa las solicitudes, reclamaciones y requerimientos que los Clientes, Usuarios y Aliados les manifiesten.
- **Con los Competidores:** Los Administradores y Colaboradores vigilarán que en ejercicio de sus funciones Credibanco cumpla con todas las disposiciones legales en materia de protección de la competencia. Especialmente, mantendrán una competencia leal y, en ningún caso, discutirán o acordarán temas relacionados con precios, descuentos, condiciones comerciales, promociones, ni cualquier otro factor que pueda ser considerado como información privilegiada para Credibanco.

- **Con los Proveedores Nacionales o Internacionales:** Los Administradores y Colaboradores, en ejercicio de sus funciones, vigilarán que la contratación de proveedores se dé bajo criterios objetivos, técnicos, profesionales y en cumplimiento de la [Política de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo](#) y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y de Tolerancia Cero a la Corrupción, Soborno, y Soborno Transnacional de Credibanco.
- **Con los Accionistas:** Los Administradores y Colaboradores, en ejercicio de sus funciones, reconocen la importancia y el valor del suministro de información clara, íntegra, correcta y oportuna.

7.6. REGALOS O BENEFICIOS

En Credibanco, los Administradores y Colaboradores deben abstenerse de aceptar u ofrecer regalos, gratificaciones, invitaciones, atenciones o tratos preferenciales que puedan comprometer su independencia profesional y la responsabilidad de la Compañía, lo anterior, en concordancia con lo citado en la [Política Tolerancia Cero](#).

De esta manera, en Credibanco, las decisiones y los resultados se sustentan en el criterio ético y honesto de quienes hacen parte de la entidad; por lo tanto, dichas decisiones y resultados, de ninguna manera, podrán estar influenciados por dádivas o beneficios otorgados por o para Clientes, proveedores, aliados u otros terceros.

Los Administradores y Colaboradores no deben recibir ni entregar regalos o cualquier manifestación de beneficio personal con el objetivo de demostrar que las operaciones y transacciones que realiza Credibanco se encuentran dentro de un marco de objetividad, transparencia y ética. Así se reduce el riesgo de que el Administrador o Colaborador, así como el Tercero, se sienta comprometido a otorgar un trato preferente a quien le ha entregado el regalo y/o beneficio, fortaleciendo así la transparencia en las operaciones, transacciones, suscripción de contratos y condiciones de negociación.

Adicionalmente, Credibanco busca evitar cuestionamientos sobre su conducta, la de sus Administradores y Colaboradores y de las personas o empresas de quienes provienen los regalos, en caso de que su existencia llegare a conocerse públicamente.

Los anteriores compromisos específicos se establecen sin perjuicio de las obligaciones adicionales que, en los temas anteriormente mencionados, pudieran tener los Administradores o Colaboradores en virtud del régimen de responsabilidad de Administradores, sus contratos laborales o de prestación de servicios, los acuerdos de confidencialidad, el [Código de Buen Gobierno](#), los estatutos y la Ley.

7.7. OTORGAMIENTO DE INCENTIVOS A COLABORADORES Y, ADMINISTRADORES Y PATROCINIOS A TERCEROS.

Todo lo que hace referencia a colaboradores y administradores se atenderá de acuerdo con lo establecido en la Política Corporativa de Talento Humano y, para el caso de terceros, lo establecido en la Política de Tolerancia Cero.

8. ACTOS INCORRECTOS

Se considerará que un Administrador o Colaborador comete un acto reprochable cuando incurre en alguna de las siguientes conductas o cuando desatiende los compromisos previstos en la [Política Tolerancia Cero](#):

8.1. APROPIACIÓN INDEBIDA DE RECURSOS

Apropiarse de los recursos que Credibanco ha puesto a disposición, o darles un uso personal indebido. Lo anterior, incluye la propiedad intelectual y la información de la Compañía. Así mismo se incluyen, entre otros: i) El hurto en sus distintas modalidades, ii) El abuso de confianza, iii) La desviación o uso indebido de información privilegiada, iv) La malversación y v) La destinación diferente de recursos, sin perjuicio, de la responsabilidad civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.2. MALVERSACIÓN DE ACTIVOS

Cuando de manera intencional o culposa dispone de los activos de Credibanco, o de aquellos activos por los cuales la compañía sea responsable, en beneficio propio o de Terceros, de tal manera que, ello cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a: i) La apropiación física de bienes sin la respectiva autorización; ii) La apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal; iii) La realización de gastos no autorizados en beneficio propio o de Terceros y, iv) En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de Credibanco para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos. Lo anterior, sin perjuicio, de la responsabilidad civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.3. CORRUPCIÓN

Un Administrador o Colaborador incurre en un acto corrupto cuando solicita, acepta, ofrece u otorga - a, o de, un Administrador o Colaborador de Credibanco o un Tercero-, cualquier objeto de valor económico u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo. Constituyen actos corruptos bajo este Código: i) La aceptación de un

beneficio personal o para Terceros como forma de influenciar una decisión a cargo de Credibanco; ii) Cualquier pago hecho a un Administrador o Colaborador de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último; iii) La aceptación de dádivas, regalos de cualquier naturaleza de Terceros con las cuales el Banco tiene relaciones de negocios cuando estén encaminados a influenciar una decisión a cargo de Credibanco y, iv) Cualquier forma de soborno a funcionarios públicos o privados para realizar una determinada acción u omitir una actuación. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad administrativa, civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.4. FALSOS REPORTE

Los Administradores y Colaboradores incurrirán en esta conducta cuando reporten información que distorsione la realidad del desempeño propio o de otro Administrador o Colaborador de Credibanco. Constituyen falsos reportes aquellos que: i) Supriman información material; ii) Suministren información falsa para encubrir desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones; iii) Se fundamenten en información falsa para engañar a socios, posibles inversionistas, entidades financieras o Terceros en general o, iv) Resulten en una manipulación de estados financieros de la compañía. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.5. MANIPULACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Los Administradores y Colaboradores incurrirán en esta conducta cuando produzcan, alteren o supriman registros o hechos contables, de tal forma que, distorsionen los estados financieros. Constituyen manipulación a los Estados Financieros las siguientes conductas: i) Diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período; ii) Diferir o registrar un egreso en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período; iii) El uso de cuentas provisionales o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos; iv) La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos; v) La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo; vi) El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos o, en general, vii) Toda manipulación contable de la realidad financiera de Credibanco. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria, civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.6. ABUSO TECNOLÓGICO

Los Administradores o Colaboradores lo cometerán cuando accedan, sin autorización, a sistemas de cómputo, realicen violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje, como: i) El acceso o divulgación no autorizado de archivos electrónicos; ii) El uso indebido de la red; iii) Destruir o distorsionar información clave para Credibanco o, iv) Cometer fraude por computador, en todas sus manifestaciones. Lo anterior, sin

perjuicio de la responsabilidad civil y penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.7. CONTRIBUCIONES Y ACTIVIDADES POLÍTICAS

Ningún Administrador o Colaborador podrá participar en actividades políticas ni realizar contribuciones a ningún candidato político o partido en nombre y representación de Credibanco, ni recibir reembolsos directos o indirectos para contribuciones políticas personales realizadas por ellos mismos. Lo anterior, sin perjuicio de la responsabilidad penal a que haya lugar como consecuencia de la comisión de estas conductas.

8.8. INCUMPLIMIENTO DE OTRAS OBLIGACIONES LEGALES

Se considerará que, los Administradores y Colaboradores, violan y actúan contrariando este Código cuando: i) Desconozcan sus obligaciones legales, reglamentarias o contractuales; ii) Desconozcan sus obligaciones bajo la [Política de prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo](#) y de la Proliferación de armas de destrucción masiva de Credibanco; iii) Incurran en la comisión de cualquier conducta tipificada por la ley penal; iv) Incurran en conductas sancionables disciplinariamente; v) Desconozcan las disposiciones en materia de conflictos de interés; vi) Presenten falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales; vii) Incurren en ocultamiento deliberado de violaciones legales y viii) Desconozcan sus obligaciones frente a los diferentes sistemas de administración de riesgos o actúen contrariando el apetito de riesgo aceptado por Credibanco.

8.9. MANEJO DE INFORMACIÓN

La violación de información considerada como reservada, por parte de algún Administrador o Colaborador, conocida por éste en función de su cargo.

8.10. REDES SOCIALES

Responder a título personal reclamos, comentarios, preguntas, agradecimientos o ataques hechos por Clientes y Usuarios, a través de las diferentes redes sociales. Asimismo, utilizando estos medios, publicar comentarios que descalifiquen o atenten contra el buen nombre de Credibanco, sus Accionistas, compañeros de trabajo, Administradores, Clientes, aliados o filiales.

8.11. AUTORIZACIONES

Autorizar o ejecutar operaciones que afecten los intereses de Credibanco, negociar bienes y/o mercancías o negociar en cualquier forma algún objeto de la entidad sin la autorización correspondiente y sin seguir los parámetros establecidos por Credibanco.

8.12. CONFLICTOS DE INTERÉS

Celebrar o ejecutar operaciones en conflicto de interés sin contar con la debida autorización en los términos establecidos en la Política de Conflicto de Interés de Credibanco contenida en el [Código de Buen Gobierno](#).

9. DILEMAS ÉTICOS

Un Administrador o Colaborador estará inmerso en un Dilema Ético cuando tenga dudas sobre la mejor opción para proceder en situaciones reales o aparentes de acuerdo con este Código de Ética, la Política de Conflictos de Interés contenida en el [Código de Buen Gobierno](#), la [Política Tolerancia Cero](#) y las disposiciones de la [Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo](#) de Credibanco.

Cuando un Administrador o Colaborador se encuentre inmerso en un Dilema Ético deberá elevar su consulta la Gerencia de Talento Humano o Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento de Credibanco.

Es importante señalar que la existencia de un Dilema Ético no excluye la posibilidad de que la misma situación constituya un conflicto de interés, según lo define la Política de Conflictos de Interés consagrada en el [Código de Buen Gobierno](#).

Por lo anterior, el Administrador o Colaborador deberá evaluar el Dilema Ético también bajo la perspectiva de la Política de Conflictos de Interés de Credibanco y dar cumplimiento a la misma. En todo caso debe tenerse en cuenta que:

- a. La duda respecto de la configuración de un Dilema Ético como Conflicto de Interés no exime al Administrador o Colaborador de la obligación de abstenerse de participar en las actividades u operaciones respectivas o, si ya está actuando para el momento en que advierta la existencia del Conflicto de Interés, de suspender su actuación.
- b. Bajo el [Código de Buen Gobierno](#) de Credibanco, todos los Colaboradores y Administradores están obligados a informar las situaciones que puedan entrañar un Conflicto de Interés tan pronto sean percibidas y antes de tomar cualquier decisión. Reportar o denunciar esta situación es una responsabilidad y un deber.

10. GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Alta Gerencia, Administradores y Colaboradores deberán evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de Credibanco, para lo cual deberán seguir las siguientes reglas:

- a. Es responsabilidad de la Alta Gerencia y, en general, de todos los Colaboradores actuar bajo los principios de independencia, imparcialidad, objetividad y competencia en el desarrollo de sus funciones.
- b. La Alta Gerencia y, en general, todos los Colaboradores deben hacer uso de su tiempo fuera de Credibanco en actividades que no propicien o toleren un conflicto en detrimento de los intereses de la compañía o deterioren el buen desarrollo del objeto social y buen nombre de la misma.
- c. Ningún Colaborador de Credibanco podrá ofrecer, solicitar, ni aceptar gratificaciones, comisiones o cualquier otra forma de remuneración personal en transacciones o negocios que involucren a la compañía o sus filiales.
- d. Está prohibido para todos los Colaboradores de Credibanco administrar negocios que impliquen conflicto de interés en nombre de clientes de la compañía.
- e. Los Colaboradores de Credibanco o sus filiales no podrán ser contraparte ni representantes de clientes ante la compañía y, en consecuencia, les está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.
- f. No es permitido que los colaboradores de Credibanco utilicen su sitio y elementos de trabajo para manejar o promover negocios a título personal o en provecho de terceros.
- g. Para solucionar situaciones de conflicto de interés no resueltas con el cumplimiento de las anteriores reglas, el Colaborador deberá informar el hecho por escrito a su superior jerárquico, a efectos de que inicie el trámite de la solicitud de autorización conforme al Procedimiento General de Autorización de Situaciones en Conflicto de Interés establecido en el [Código de Buen Gobierno Corporativo](#) de Credibanco.

10.1. REGLAS PARA ALTA GERENCIA, ADMINISTRADORES Y COLABORADORES

Los miembros de la Alta Gerencia, Administradores y Colaboradores que, se encuentren frente a un conflicto de interés, o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben informarlo oportunamente diligenciando para ello los formatos de conflicto de interés o partes relacionadas según corresponda.

Las operaciones en conflicto de interés podrán ser autorizadas conforme a lo establecido en el Procedimiento General de Autorización de Situaciones en Conflicto de Interés contenido en el [Código de Buen Gobierno](#) de Credibanco.

10.2. PREVALENCIA DEL INTERÉS SOCIAL EN UN CONFLICTO DE INTERÉS

Los Accionistas, Administradores y Colaboradores en desarrollo de su deber de colaboración para el logro del objeto social de Credibanco, estarán obligados a actuar con lealtad y en caso de encontrarse ante un posible conflicto de interés

con la organización, deberán actuar dando prelación a los intereses que la beneficien, antes que a sus propios intereses.

11. PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONOCER LA OCURRENCIA DE ACTOS INCORRECTOS (COLABORADORES – ADMINISTRADORES)

11.1. REPORTE O DENUNCIA PRESENTADA QUE VINCULE COLABORADORES, TRÁMITE Y SANCIONES APLICABLES

En caso de conocer la comisión de Actos Incorrectos por parte de Colaboradores, el denunciante deberá ponerlo en conocimiento de Credibanco mediante una denuncia y se deberá proceder de la siguiente manera:

- i. Presentar el reporte o Denuncia a través de la "Línea Ética" gratuita nacional **018000 118 883**, o al teléfono **(601)3559435**, o al abreviado del operador Claro **#354**, o a uno de estos correos electrónicos: **eticaCredibanco@incocredito.com.co** - **toleranciacer@Credibanco.com**.
- ii. Recibida la Denuncia por cualquiera de los canales establecidos, el Equipo de Tolerancia Cero analizará el reporte o Denuncia correspondiente y llevará a cabo la investigación interna y recolección de pruebas que resulten pertinentes, a efecto de establecer si los hechos descritos en el reporte o Denuncia podrían ser constitutivos de una conducta sancionable conforme a lo establecido en el presente Código o el Reglamento Interno de Trabajo y demás documentos análogos. El análisis, conclusiones, detalle y soporte de las gestiones realizadas se incorporará en el "Informe de Resultados de la Investigación", cuya custodia permanecerá a cargo de la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento (Equipo Tolerancia Cero).
- iii. Durante el desarrollo de la investigación, el Equipo Tolerancia cero podrá contar con el apoyo de expertos o asesores externos que estarán obligados a mantener la confidencialidad y reserva de las investigaciones.
- iv. Culminada la investigación, el Equipo Tolerancia Cero dará traslado a la Gerencia de Talento Humano del "Informe de Resultados de la Investigación".
- v. Una vez recibido el "Informe de Resultados de la Investigación", la Gerencia de Talento Humano determinará si debe adelantar el proceso disciplinario, según corresponda, para la comprobación de faltas. Asimismo, deberá remitir al correo **tolerancicero@Credibanco.com** el "Informe de la Gerencia de Talento Humano" con sus consideraciones y conclusiones, indicando si la conducta descrita en el "Informe de Resultados de la Investigación" fue objeto de proceso disciplinario

conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, así como, las acciones tomadas a partir del correspondiente Informe.

- vi. Igualmente, el Equipo Tolerancia Cero dará traslado a la Secretaría General, quien determinará si resulta pertinente dar aviso o noticia a las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- vii. En el evento que, el reporte o Denuncia esté relacionado con situaciones que pudieran ser consideradas conflictos de interés, el Equipo Tolerancia Cero dará traslado, de la misma, a la Comisión de Evaluación de Conflictos de Interés-CECI, integrada por la Gerencia de Talento Humano, la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento y la Secretaría General, la cual, podrá optar por tomar directamente las medidas para su tratamiento y agotar las instancias correspondientes, de acuerdo con el Procedimiento General de Autorización de Situaciones en Conflicto de Interés, previsto en el Código de Gobierno Corporativo.
- viii. El Equipo Tolerancia Cero periódicamente informará al Comité de Auditoría sobre los reportes y Denuncias que se hayan gestionado.

El comportamiento negligente, subjetivo y parcializado al momento de evaluar las circunstancias que constituyen o no un Acto Incorrecto es absolutamente reprochado por parte de Credibanco y se considera un Acto Incorrecto en sí mismo, que será objeto del procedimiento descrito en la presente sección.

11.2. REPORTE O DENUNCIA PRESENTADA QUE VINCULE ADMINISTRADORES, TRÁMITE Y SANCIONES APLICABLES

En caso de conocer la comisión de Actos Incorrectos por parte de Administradores, el denunciante deberá ponerlo en conocimiento de Credibanco mediante una Denuncia y deberá proceder de la siguiente manera:

- i. Reportarlo, a través de la línea ética de Credibanco o notificarlo a los correos electrónicos toleranciacerocredibanco.com o eticaCredibanco@incocredito.com.co bajo administración de la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento.
- ii. Quienes a través de la Vicepresidencia de Riesgo Integral y Cumplimiento administran los reportes recibidos por la línea ética o de tolerancia cero, que vinculen a Administradores, compartirán la denuncia directamente a: I. El Presidente de la Junta Directiva, si la denuncia vincula a un miembro de la Alta Gerencia, al Presidente de la Sociedad o un miembro de la Junta Directiva; o, II. El Vicepresidente de la Junta Directiva, si la denuncia vincula al Presidente de la Junta Directiva. En caso de recibirse alguna Denuncia que pueda involucrar a quienes administran la línea ética y tolerancia cero, cualquiera de sus

integrantes podrá poner en conocimiento de la Presidencia de la Sociedad la situación denunciada.

- iii. El Presidente de la Junta Directiva, el Vicepresidente de la Junta Directiva o, el Presidente de la Sociedad, según corresponda, determinará el tratamiento correspondiente, así como, si resulta pertinente dar aviso o noticia a las autoridades judiciales y administrativas competentes.
- iv. El Presidente de la Junta Directiva, el Vicepresidente de la Junta Directiva, o el Presidente de la Sociedad, según corresponda, podrá optar por: I. Tomar directamente las medidas para su tratamiento; o, II. Presentar el asunto ante el Comité de Gobierno Corporativo o Junta Directiva.
- v. Sin perjuicio de lo anterior, la Junta Directiva, por petición de cualquiera de los Accionistas, de los miembros de la Junta Directiva o, de los miembros de la Alta Gerencia, y bajo su propio criterio, podrá iniciar investigaciones que se refieran a acusaciones específicas sobre la mala conducta de alguno de los Administradores. En caso de determinar que, el Administrador incurrió en un Acto Incorrecto, la Junta Directiva podrá tomar las medidas necesarias atendiendo la gravedad de la conducta y lo señalado en el [Código de Buen Gobierno](#), los Estatutos y la Ley – especialmente del régimen de responsabilidad de Administradores.

El comportamiento negligente, subjetivo y parcializado al momento de evaluar las circunstancias que constituyen o no un Acto Incorrecto es absolutamente reprochado por parte de Credibanco y se considera un Acto Incorrecto en sí mismo, que será objeto del procedimiento descrito en esta sección.

12. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Todos los Directivos o Colaboradores de Credibanco que con dolo o culpa incurran en conductas que lleven a la inobservancia y al incumplimiento de los principios éticos, las normas consagradas en el presente Código, la [Política Tolerancia Cero](#) y su Manual Operativo anticorrupción, soborno y fraude, serán sancionados acorde con la gravedad de la misma y de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Reglamento Interno de Trabajo de la compañía.

A demás de las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y otros documentos, el incumplimiento de las normas, políticas y procedimientos establecidos en el Manual de Políticas y Procedimientos del SARLAFT y en el Manual Operativo del SARLAFT, serán sancionados administrativamente, siendo causal objetiva para la terminación unilateral del contrato de trabajo, de acuerdo con la reglamentación interna, la ley y demás regulaciones aplicables.

13. CONSULTAS

En caso de que, cualquier Administrador o Colaborador tenga inquietudes sobre la aplicación de este Código, podrá comunicarse a través del correo electrónico **toleranciacer@credibanco.com**, donde se dará el direccionamiento o tratamiento a que haya lugar.

Versiones

Fecha	Aprobación
Feb/10	Acta No. 368 de la Junta Directiva
Sep/13	Acta No. 411 de la Junta Directiva
Jun/16	Acta No. 451 de la Junta Directiva
Jul/18	Acta No. 469 de la Junta Directiva
Oct/20	Acta No. 501 de la Junta Directiva
Abr/24	Acta No. 548 de la Junta Directiva