

MACROPROCESO: GESTIÓN DE RIESGOS

PROCESO: GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA

CÓDIGO
MA-CU-F-003

FECHA DE EMISIÓN
05-DICIEMBRE-2008

FECHA DE ACTUALIZACIÓN
17-DICIEMBRE -2023

VERSIÓN
11



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

15 de diciembre de 2023

TABLA DE CONTENIDO

NUESTROS VALORES	5
MENSAJE DE LA PRESIDENCIA DEL BANCO PICHINCHA	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.
1. GENERALIDADES	7
1.1 INTRODUCCIÓN	7
1.2 ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?	7
1.3 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	7
1.4 MANEJO DE SITUACIONES CONTRARIAS AL CODIGO	7
1.5 PROTECCION AL DENUNCIANTE	8
1.6 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO.....	8
2. PARÁMETROS DE CONDUCTA.....	9
2.1 ATRIBUCIONES CREDITICIAS.....	9
2.2 AUSTERIDAD EN EL GASTO OPERACIONAL	9
2.3 USO DE LOS ACTIVOS DEL BANCO	10
2.4 BIENES RECIBIDOS COMO DACIÓN EN PAGO.....	10
2.5 REPORTE SITUACIÓN JURÍDICA.....	10
2.6 REPORTE DE INFORMACIÓN	10
2.6.1 INFORMES FINANCIEROS	111
2.6.2 PRECISIÓN DE LOS REGISTROS CONTABLES.....	11
2.7 APROVECHAMIENTO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA	11
2.8 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	12
2.8.1RESERVA DE LA INFORMACIÓN.....	12
2.9 REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES COMPETENTES	13
2.10 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS.....	13
2.11 ESCENARIOS PROHIBIDOS EN EL BANCO.....	14
3. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLÍTICAS.....	16
3.1 POLÍTICA ANTIFRAUDE	16
3.2 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN	16
3.2.1PRÁCTICAS LEALES ANTE EL MERCADO	17
3.2.2PRÁCTICAS DE OPERACIÓN EN LOS MERCADOS DE VALORES Y DE DIVISAS.....	17
3.2.3INFORMACIÓN DE LA COMPETENCIA	19
3.3 COMUNICACIONES E INTERRELACIONES CON REGULADORES Y AUDITORES.....	19
3.4 SOCIOS DE NEGOCIOS.....	19
3.5 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	19
3.6 POLÍTICAS SARLAFT	20

3.6.1	CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.....	20
3.6.2	RESERVA DE LA INFORMACIÓN REPORTADA.....	20
3.7	CONTINUIDAD DEL NEGOCIO.....	21
4.	CONFLICTO DE INTERÉS.....	21
4.1	ACTIVIDADES COMERCIALES FUERA DEL BANCO	24
4.2	RELACIÓN CON CLIENTES.....	25
4.3	RELACIÓN CON PROVEEDORES	25
4.4	REGALOS, INVITACIONES Y ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO	25
4.5	APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES SURGIDAS EN EL BANCO	26
5.	PARÁMETROS DE CONDUCTA CON LOS COLEGAS Y CON LA COMUNIDAD.....	27
5.1	RESPECTO A TODOS.....	27
5.2	RELACIONES PERSONALES Y FAMILIARES	27
5.3	PRIVACIDAD.....	28
5.4	IMPARCIALIDAD EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN	28
5.5	PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE	28
5.6	INVERSIÓN EN LA SOCIEDAD: PATROCINIOS Y DONACIONES	29
6.	CANALES DE INFORMACIÓN.....	30
6.1	LÍNEA ÉTICA.....	30
6.2	MANEJO DE INFORMACIÓN HACIA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.....	30
6.3	USO DE LAS REDES SOCIALES	31
7.	PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	32
7.1	DEBER DE SECRETO.....	32
7.2	PROHIBICIONES	32
7.3	ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD	32
8.	RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	33
8.1	SANCIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER ESTATAL	33
8.1.1	AMONESTACIÓN.....	33
8.1.2	SANCIÓN PECUNIARIA.....	33
8.1.3	SUSPENSIÓN O INHABILIDAD DE EJERCICIO LABORAL FINANCIERO	33
8.1.4	DESTITUCIÓN.....	33
8.2	CANCELACIÓN CONTRATO DE TRABAJO.....	34
8.2.1	MOTIVOS DE CARÁCTER EXTERNO	34
8.2.2	MOTIVOS DE CARÁCTER INTERNO	34
8.3	ACCIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL	34
8.4	SANCIONES PENALES.....	34
9.	RECONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	34

10. CONTROL DE CAMBIOS ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

NUESTROS VALORES

Los administradores, directivos y colaboradores directos e indirectos del Banco Pichincha S.A., deben ejercer sus funciones de acuerdo con los siguientes valores corporativos:

- **Responsabilidad** – “Soy Protagonista”: Somos profesionales empoderados capaces de tomar decisiones y proponer soluciones.
- **Coherencia**: – “Ser y parecer”: Actuamos con integridad y con enfoque en nuestros clientes, incentivando relaciones basadas en la confianza, la comunicación constructiva, positiva, respetuosa y actuando siempre con integridad.
- **Esfuerzo**: – “Ser el mejor para ser los mejores”: Trabajamos con pasión y hacemos las cosas posibles con exigencia en cada labor que realizamos para así seguir creciendo y desarrollándonos.
- **Trascendencia**: – “Dejamos huella”: Reconocemos las necesidades de nuestros grupos de interés proponiendo alternativas para vivan una experiencia única.

MENSAJE DE PRESIDENCIA

En el marco de nuestro plan estratégico Misión Colombia 3.0 nos hemos planteado como equipo retos y objetivos llenos de ambición con el fin de cambiar la historia del Banco en el país, reinventando nuestra operación y buscando convertirnos en el competidor de referencia en los mercados donde hemos decidido participar. Este no es un reto menor, significa que como equipo nos hemos propuesto superar a nuestros competidores al mismo tiempo que cambiamos radicalmente la manera como venimos haciendo las cosas, y eso exige mucho de nosotros como profesionales y como personas.

Un aspecto clave para lograr ese elevado nivel de desempeño tiene que ver con la motivación interna que movilice nuestro actuar en el día a día y que nos permita **inspirar** a nuestros pares, colaboradores, clientes y socios estratégicos en este camino. Esa motivación, buscamos que se soporte en nuestro propósito de **inspirar y retribuir confianza**, como un atributo diferenciador en la manera como actuamos en nuestro negocio. Es lo que nos permite mirar con orgullo lo que hacemos todos los días procurando la construcción de un futuro mejor para nuestros clientes, nosotros y la sociedad en su conjunto.

En el Banco Pichincha estamos orgullosos de actuar de forma correcta, manteniendo relaciones basadas en la ética, transparencia y estricto cumplimiento de la ley. Mantener nuestro buen nombre es algo que requiere del compromiso activo de nuestros colaboradores, proveedores y otras terceras partes interesadas: pequeñas equivocaciones pueden arruinar en cuestión de minutos nuestra buena reputación y marca, forjadas a lo largo de décadas.

Tenemos un compromiso con nuestros clientes y precisamos mantener el respeto, confianza y credibilidad que hemos ganado a lo largo de nuestra historia. Es por ello por lo que nuestros negocios y prácticas deben respetar los valores y principios explicados en este Código; corresponde a cada uno de nosotros divulgar y cumplir tales directrices, así como demostrar anualmente que las conocemos y entendemos a cabalidad.

Así es como queremos retribuir la confianza de nuestros clientes, establecer alianzas con nuestros proveedores y ofrecer servicios a las comunidades en las que desarrollamos nuestro objeto social. El mundo ha cambiado mucho durante los últimos años, el Banco Pichincha también. Lo que no cambiará nunca es nuestra brújula principal: nuestro propósito, valores y comportamiento ético intachable.

¡En ella reside nuestra fuerza!

Presidente Banco Pichincha

1. GENERALIDADES

1.1 INTRODUCCIÓN

El Código de Ética y Conducta del Banco Pichincha S.A. (en adelante Banco) establece, las normas, valores y principios éticos que deben seguir los destinatarios de este Código, en su comportamiento cotidiano y en el desarrollo de las relaciones con sus grupos de interés.

Las políticas y normas aquí contenidas orientan los procedimientos y determinaciones adoptadas por el Banco en desarrollo de su objeto social dentro del marco de la ley, la aplicación de las sanas prácticas bancarias, la administración integral de riesgos del Banco (SARLAFT, SARO, SARC, SARM, SARL, SIAR), y las buenas prácticas de gobierno corporativo.

1.2 ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?

El presente Código aplica a todas aquellas personas que se encuentren vinculadas con el Banco, accionistas, administradores, directivos, colaboradores directos e indirectos, proveedores, contratistas y clientes, entre otros (en adelante “los Destinatarios”).

El Código estará a disposición en la página web del Banco para su consulta.

1.3 SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Cuando existan dudas sobre la aplicabilidad del presente Código, deben ser dirigidas ante el Director de Cumplimiento o al Director Talento y Cultura. Así mismo, es necesario hacer claridad que el reporte a las posibles violaciones del Código de Ética y Conducta, deben ser tramitadas tal y como se encuentra descrito en el numeral 1.4 del multicitado documento.

En caso de que los parámetros de conducta llegaren a estar en contravía de la normatividad legal vigente, se debe presentar la consulta respectiva ante la Secretaria General, siendo ésta la instancia encargada de otorgar la respectiva excepción al Código en el tema objeto de controversia.

El Director de Cumplimiento debe asegurarse que el Banco tome las medidas disciplinarias, correctivas o preventivas a que haya lugar, atendiendo de manera efectiva y oportuna cualquier posible violación de este Código, de igual manera se encargara de hacer las remisiones al área respectiva, cuando el asunto que le sea allegado no sea de su competencia.

1.4 MANEJO DE SITUACIONES CONTRARIAS AL CÓDIGO

El Banco invita a todas sus partes interesadas a reportar las reales o posibles violaciones a este Código, a las políticas del Banco, a las leyes y normas vigentes que gobiernan la realización de las

actividades propias de su objeto social, teniendo en cuenta el siguiente procedimiento para el adecuado reporte a las posibles violaciones del Código de Ética y Conducta.

En el evento que presuntamente se encuentren frente a una violación de las normas de ética y conducta o a las normas legales vigentes o conozcan de alguna situación asociada, podrán comunicarlo de forma verbal o escrita, a través de los siguientes canales de comunicación dispuestos por el Banco para el reporte de denuncias anónimas, quejas y solicitudes de información:

- 1) Correo electrónico linea.etica@pichincha.com.co
- 2) De forma presencial con el Director de Cumplimiento del Banco.
- 3) A través de la línea ética, teléfono 6016501050 extensión 805040.
- 4) Mediante la página web del Banco <https://www.bancopichincha.com.co>, en el acceso a Servicio al Cliente - Línea ética.

La línea ética, es un mecanismo que permite a todo interesado comunicar cualquier comportamiento mal intencionado que atente contra las personas, activos, políticas, principios, valores y misión del Banco.

Todo reporte a línea ética será analizado y se surtirá la respectiva investigación.

1.5 PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

El Banco prohíbe cualquier tipo de represalia en contra de las personas que de buena fe reporten una presunta o real violación a este Código o a cualquiera de sus políticas.

Es así que, el Banco entendiendo que la denuncia es uno de los principales mecanismos de lucha contra la corrupción y otras conductas irregulares, establece como principios de protección al denunciante la confidencialidad y anonimato de quienes hagan uso de los canales de comunicación dispuestos para el reporte de denuncias, quejas y solicitudes de orden ético, salvaguardándolos así de los riesgos en su integridad laboral, física o emocional por amenazas o represalias a consecuencia de ello.

1.6 VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO

Este Código se complementa con otros códigos, manuales, políticas, programas y procesos operativos específicos, tales como, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Políticas y Procedimientos de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, Manuales de Riesgos, Políticas de Seguridad de la Información, Política Antifraude y todos los demás manuales, circulares o instructivos que adopte el Banco, cuyo cumplimiento es igualmente obligatorio. Así mismo, es función de cada uno de los obligados a cumplir este Código consultar y mantenerse actualizado en las normas internas vigentes.

A su vez, este Código ha sido aprobado por la Junta Directiva del Banco, así como cualquier modificación al mismo y entrará en vigencia una vez aprobado por esta instancia.

2. PARÁMETROS DE CONDUCTA

Todas las personas a las que aplica este Código deben anteponer el cumplimiento de la ley, las normas externas e internas, así como las políticas y los procedimientos definidos por la Entidad para el logro de las metas comerciales; en especial aquellas relativas a la gestión del riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. Igualmente, se deben anteponer los estándares éticos al cumplimiento de las metas comerciales.

Dentro de esta Política se establecen ciertos elementos los cuales buscan detectar, investigar y corregir cualquier evento de fraude y corrupción que se presente en las operaciones bancarias, y para ello se deberá:

- Aplicar todas las medidas que sean necesarias para combatir cualquier conducta que impliquen la ocurrencia de un delito o violación de las normas legales vigentes.
- Desarrollar una cultura al interior del Banco basada en la aplicación de políticas antisoborno, antifraude y anticorrupción.
- Implementación de directrices que logren la identificación, medición, control y monitoreo de todos aquellos eventos que impliquen un riesgo de fraude, soborno o corrupción.

Los funcionarios que intervienen en labores de Tesorería del Banco Pichincha deben anteponer siempre los intereses del Banco en el desarrollo de su actividad, así como dar estricto cumplimiento a las políticas, principios y valores definidos en el Código de Ética y Conducta.

2.1 ATRIBUCIONES CREDITICIAS

Los productos y servicios prestados a los clientes y usuarios del Banco, están cobijados por normas y políticas relativas a las atribuciones que se deben cumplir según la modalidad del producto, el monto y a sus políticas de operación.

En ningún evento los directivos, empleados directos o indirectos en el ejercicio de sus funciones, podrán exceder sus atribuciones otorgadas, ni comprometer al Banco de forma expresa o tácita, formal o informal, hasta tanto no haya sido facultado por escrito para ello, por su superior jerárquico.

2.2 AUSTERIDAD EN EL GASTO OPERACIONAL

Los gastos asumidos por el Banco deben estar dados en términos de efectividad, oportunidad, los cuales deben ser adecuados a las necesidades del desarrollo operacional y administrativo. Se encuentra expresamente prohibido que un directivo o colaborador directo o indirecto, obtengan ganancia alguna generada como resultado de una erogación o gasto autorizado.

Quienes aprueben reportes de gastos de acuerdo con los procedimientos vigentes, son responsables de la razonabilidad de los mismos y por ende es su deber verificar su conformidad y confiabilidad.

2.3 USO DE LOS ACTIVOS DEL BANCO

Los colaboradores del Banco están en la obligación de proteger y preservar los activos del Banco, igualmente deben propender al uso eficiente de los mismos; dichos activos se encuentran destinados únicamente para el desarrollo de negocios legítimos del Banco.

Los activos del Banco comprenden los bienes tangibles como los documentos, equipos de cómputo, elementos de oficina y otros valores como la propiedad intelectual, metodologías, características de los productos, claves, sistemas de información y de comunicación, entre otros, que el Banco entrega en debida forma a los colaboradores directos e indirectos para el desarrollo de sus funciones.

Las llamadas telefónicas, envío y recibo de correos electrónicos, mensajería electrónica instantánea y el uso de la computadora que el Banco asigna a los colaboradores, siempre se deben dar en el marco de la legalidad, con mesura, conservando el correcto uso, respeto y dando cumplimiento a las políticas que en esta materia pueda emitir el Banco, es por ello que el uso inadecuado o la malversación de los recursos enunciados con anterioridad implica un incumplimiento de los deberes frente a la Entidad.

El Banco sólo reembolsa gastos reales (adecuadamente documentados y presentados oportunamente), los cuales deben ser razonables (su monto y necesidad deben estar justificados) y autorizados (por las personas con dicha atribución).

2.4 BIENES RECIBIDOS COMO DACIÓN EN PAGO

Los colaboradores responsables de la administración y comercialización de los bienes recibidos en dación de pago, tienen la obligación de indagar sobre el origen de los fondos con los cuales se pretende adquirir el bien y en general sobre la solvencia moral y económica de la persona, sea natural o jurídica, que desee negociar estos bienes, conforme a las normas y procedimientos diseñados por el Banco para este fin.

La recepción y administración de los bienes recibidos por dación voluntaria del cliente en parte de pago, así como el proceso de enajenación, se hará en cumplimiento de las políticas, manuales y procedimientos establecidos por el Banco, actuando siempre bajo los principios y valores rectores de este Código.

2.5 REPORTE SITUACIÓN JURÍDICA

Con excepción de los casos previstos por la Ley, es deber de los directivos y colaboradores directos e indirectos del Banco notificarle a la Dirección Talento y Cultura y a la Dirección de Cumplimiento, a través de los canales definidos por cada área, en el evento que sea objeto de arresto, citación, comparecencia ante el juez, arraigo, acusación o condena por cualquier delito.

2.6 REPORTE DE INFORMACIÓN

Es deber de todos los colaboradores del Banco, de acuerdo con los procedimientos vigentes, velar por el correcto registro de las operaciones internas del Banco, las transacciones y la información de los clientes, de tal manera que se cuente con la información necesaria para generar reportes precisos y oportunos a los directivos, accionistas y entes de control.

2.6.1 Informes financieros

La información financiera provista por los colaboradores al Banco, a accionistas, a reguladores, al mercado y a terceras partes debe ser completa, exacta, transparente, oportuna y entendible de tal forma que se puedan tomar decisiones de forma confiable y eficiente.

2.6.2 Precisión de los registros contables

Todos los registros contables deben reflejar la realidad de las transacciones del Banco y cualquier alteración, implica una práctica insegura y por ende sancionable. Así mismo, deben cumplir las normas y las prácticas de contabilidad generalmente aceptadas.

2.7 APROVECHAMIENTO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

Se debe proteger la información de carácter reservada o privilegiada no pública, que por razón de sus funciones en el Banco es de conocimiento de las personas sujetas a este Código. Este deber incluye la información sobre operaciones inusuales detectadas respecto a clientes o usuarios del Banco, así como los reportes de operaciones sospechosas remitidas a la UIAF u otra autoridad competente referente a la prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

Una información es privilegiada o sujeta a reserva, cuando a la misma sólo tienen acceso directo ciertas personas debido a su profesión u oficio, la cual, por su carácter, es confidencial, ya que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para quien la suministra o para un tercero.

Las personas sujetas a este Código u otras normas que tengan conocimiento de información privilegiada deben adoptar las medidas necesarias para salvaguardar dicha información, la cual no se puede comunicar o divulgar a terceros no autorizadas y mucho menos ser divulgada a medios de comunicación o a través de las redes sociales. Así mismo, no es permitido el uso de este tipo de información para generar un beneficio a nombre propio o de un tercero.

Cuando se habla de información privilegiada en relación con la intermediación de valores o divisas, corresponde a aquella que puede influir positiva o negativamente de manera importante en la cotización de un título valor si esta fuera conocida por todo el mercado. Por su parte, no pública indica que se trata de información no divulgada al público en general o aún divulgada no ha transcurrido suficiente tiempo para que los mercados la asimilen. Es tanto ilegal como contrario a las políticas del Banco que cualquier persona sujeta a este código que se entere en el curso de sus actividades laborales o de administración de información privilegiada no pública relacionada con el Banco Pichincha, cualquiera de sus clientes o accionistas, compre, venda o especule en cualquier título valor o en divisas o recomiende que otra persona compre, venda, mantenga o de otra forma especule en los papeles de estos emisores.

Una información dejará de tener consideración de privilegiada, en el momento en que se haga pública o cuando pierda relevancia. En la intermediación en el mercado de valores cuando ya no tiene la capacidad de influir sobre la cotización de los valores afectados.

2.8 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

Banco Pichincha confía en los colaboradores y el personal que desarrolle algún tipo de actividad para el Banco, los cuales deben manejar apropiadamente la información. Nuestros clientes esperan que se mantenga su información con precisión, protegida respecto de manipulaciones y errores, segura frente al robo y exenta de ser revelada sin justificación alguna.

El manejo de la información de carácter reservado que ha sido dada a conocer por los clientes, usuarios y el Banco, implica:

- No debe ser revelada la información del Banco a personas que no pertenezcan a él o que, perteneciendo a la entidad, no tengan autorización para conocerla.
- No utilizar en provecho propio o ajeno, la información reservada que ha conocido debido a sus funciones.
- Suministrar, en la medida de lo necesario, la información requerida por las dependencias del Banco.
- Abstenerse en los sitios de trabajo, en el hogar, en los compromisos sociales y demás lugares públicos, hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de: Directivos, Colaboradores, Clientes, Usuarios y Accionistas del Banco.

En el desarrollo de los negocios los colaboradores recurrentemente tienen acceso a información confidencial o privada de los clientes y terceras partes, la cual se debe mantener bajo confidencialidad, excepto en aquellos casos en la que estamos autorizados a revelarla o es legalmente requerida por una autoridad competente.

Cuando se contrata a terceros para que apoyen en la prestación de los servicios del Banco, se debe dar a conocerles la mínima información necesaria de los clientes del Banco y asegurar que cuentan con altos estándares para la protección de la información a la que tengan acceso.

Cuando se contrata a terceros que tengan como fin principal apoyar en la prestación de los servicios del Banco, debe dársele a conocer la mínima información de los clientes, así mismo debe asegurarse que estos cuenten con altos estándares para la protección de la información a la que tengan acceso, por ello cuando termine la relación laboral, estos deben abstener de divulgar, el compartir o utilizar para su beneficio o el de terceros la información que obtuvo en razón a la labor desempeñada con la Entidad.

2.8.1 Reserva de la información

Se deberán conservar por parte de Dirección Talento y Cultura los registros de todas las revelaciones de información por parte de los colaboradores de la tesorería, la cual deberá reposar en la carpeta de los funcionarios reveladores y en cualquier medio verificable (escrito y digital). Así mismo, deberán estar a disposición de las autoridades competentes para que puedan ser presentados en el evento de un requerimiento.

La Línea Ética, implementará procedimientos tendientes a evaluar la información revelada por los colaboradores que interviene en las operaciones de tesorería (Middle, Back y Front) con el fin de proceder a emitir las recomendaciones necesarios para el desarrollo de su labor y a realizar las investigaciones que resulten procedentes ante situaciones irregulares.

2.9 REQUERIMIENTOS DE AUTORIDADES COMPETENTES

Todos los colaboradores y el personal que desarrolle algún tipo de actividad para el Banco deben guardar reserva sobre los requerimientos y las inspecciones judiciales realizadas por las autoridades competentes (Fiscalía General de la Nación, Policía Nacional, SIJIN, DIJIN, CTI, entre otros), teniendo en cuenta que cualquier diligencia hecha debe estar sometidas a reserva legal; por tanto deben ser atendidos de una manera oportuna, clara, precisa y confidencial, sin que pueda comentarse dicha circunstancia con los clientes o con terceros, por lo tanto dar a conocer dichas solicitudes a terceros puede acarrear sanciones disciplinarias, administrativas y penales a quienes desacaten este mandato legal.

La reserva bancaria no es oponible a las solicitudes de información, formulada de manera específica por las autoridades jurisdiccionales o quienes cuenten con competencia para tales efectos, dentro de las investigaciones de su competencia.

Se debe atender los requerimientos emanados de: Superintendencia Financiera de Colombia, Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), Fiscalía General de la Nación o de cualquier otra autoridad competente, con prontitud y diligencia, dando respuesta en término, sin omitir u ocultar la información requerida.

El Banco, cuando sea procedente, pondrá en conocimiento de las autoridades competentes cualquier evento de fraude o corrupción, razón por la cual iniciará y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes. Por ello, teniendo en cuenta el deber legal del Banco, se deberá acatar oportunamente las órdenes de embargo o de congelamiento de fondos, las cuales sean notificadas por parte de las autoridades competentes como lo son: Magistrados, Jueces, Fiscales especializados, entre otros.

2.10 CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS

Todos los registros informativos deben conservarse de forma adecuada y durante el tiempo establecido en las normas (Ley General de Archivo) y las políticas internas para esta materia. Una vez cumplidos dichos tiempos se podrá proceder a su destrucción de los documentos, no obstante, deberá dejarse copias a través de medios idóneos que permitan su reproducción futura.

Se debe entender por registros cualquier tipo de información impresa, archivos electrónicos, correos electrónicos, mensajes instantáneos, videos, grabaciones de voz y copias de seguridad.

Está completamente prohibido destruir o alterar documentos que puedan estar relacionados con violaciones a la Ley, ya que esta documentación puede servir de soporte a las investigaciones regulatorias o estar relacionados con cualquier litigio pendiente, potencial o próximo.

2.11 ESCENARIOS PROHIBIDOS EN EL BANCO

Es responsabilidad de cada uno de los directivos y colaboradores y del personal que desarrolle algún tipo de actividad para el Banco, velar por el cumplimiento de las disposiciones legales e internas.

A continuación, se enumeran los escenarios prohibidos en el Banco:

- a. No se debe establecer una relación de negocios con un cliente sin tener en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- b. No se debe exonerar a los clientes del diligenciamiento del formato de "Declaración de Transacciones en Efectivo", en cumplimiento a la normatividad vigente definida por la Superintendencia Financiera de Colombia, sin estar facultado o autorizado de acuerdo con el procedimiento interno establecido para tal efecto.
- c. No se debe insinuar a los clientes o usuarios el fraccionamiento de operaciones en efectivo, con el fin de eludir los controles establecidos.
- d. No se debe Informar a los clientes sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra por parte de las autoridades competentes, o los estamentos de control del Banco.
- e. No debe existir retardo u omisión de funciones asignadas, por negligencia o arbitrariedad comprobada "A sabiendas de que no lo debe hacer, lo hace y viceversa".
- f. No se debe facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.
- g. No se debe acudir al el Banco en estado de embriaguez, o bajo el efecto de narcóticos o drogas enervantes.
- h. No se debe utilizar a título particular los productos, servicios o recursos del Banco, en beneficio propio, en forma directa o indirectamente a través de terceros, sin que medie autorización del estamento autorizado para ello. Se consideran productos y servicios, aquellos que ofrece el Banco dentro de su objeto social y recursos, a las instalaciones físicas y equipos necesarios para adelantar la actividad del Banco.
- i. No se debe participar en actividades políticas, ni realizar aportes a partidos políticos ni campañas electorales. Las personas a quienes aplica este código pueden libremente ejercer su derecho a participar en actividades políticas, pero siempre a título personal, por fuera del horario de trabajo y sin afectar el desempeño de sus funciones.
- j. No se debe Intervenir en horas laborales en manifestaciones o reuniones públicas de partidos políticos.
- k. No se debe discriminar o favorecer clientes, terceros o compañeros en el desarrollo de sus funciones en razón a su afiliación política, credo religioso, raza o preferencia sexual.

- l. No se debe realizar o permitir actos de fraude en relación con el reconocimiento y pago de intereses, comisiones, compras, gastos, entre otros a cargo del Banco.
- m. No se deben expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la verdad de los hechos certificados, o expedirlos por parte de personas no autorizadas.
- n. No se debe permitir que las instalaciones del Banco y los servicios que presta a clientes y usuarios, sean utilizadas para encubrir actividades ilícitas o no reportarlas cuando sean detectadas.
- o. No se podrá en ninguna circunstancia, promocionar ni participar activa o pasivamente en actividades que puedan ser consideradas como captación masiva y habitual de dinero "cadenas, pirámides" o actividades similares que generen promesas de altos rendimientos económicos, como tampoco se podrá facilitar las instalaciones del Banco, ni suministrar las cuentas de nómina para tal fin.
- p. No se debe participar o promocionar rifas con ánimo de lucro o facilitar préstamo de dinero con carácter de usura.
- q. No se aceptarán actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, o que pongan en riesgo la reputación y el buen nombre del Banco.
- r. En Banco Pichincha no serán permitidos actos de discriminación, matoneo, amenazas y acoso sexual.
- s. Se prohíbe cualquier comportamiento ofensivo por parte de un colaborador directo o indirecto del Banco los cuales tiendan a perturbar el ambiente laboral o producir desprecio, desanimo en otro trabajador, produciéndose de esta forma violencia psicológica.
- t. No se aceptarán comportamientos verbales, no verbales o físicos de índole sexual los cuales se orienten en atentar contra la dignidad de personal que labora en el Banco, ya que los mismos generan un entorno humillante e intimidatorio.
- u. En ninguna circunstancia se aceptará cualquier acción tendiente a constreñir a otra persona que labore de manera directa o indirecta para el Banco,
- v. A los colaboradores del Banco no les está permitidos comportamientos antiéticos, ya que los mismos tienden al deterioro de la imagen del Banco y generan un inadecuado clima laboral.
- w. Los demás actos u omisiones que la Ley o el Reglamento Interno de Trabajo definan como de mala conducta o faltas.

El temor reverencial (lealtad permisiva en violación de normas por parte del superior jerárquico), no debe existir cuando se trate de aplicar el principio de lealtad para con el Banco.

3. CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y POLÍTICAS

Es política del Banco cumplir con todas las leyes, normas y regulaciones aplicables vigentes en el país, por ello es responsabilidad de todos los colaboradores cumplir y estar al tanto de los estándares y restricciones impuestas por dichas leyes, normas y/o regulaciones.

El incumplimiento de las normas implica serios riesgos para el Banco, entre ellos pérdidas financieras, sanciones regulatorias, daños a la reputación e incluso sanciones del regulador a los funcionarios involucrados o responsables; sin descartar acciones civiles y penales a que haya lugar.

3.1 POLÍTICA ANTIFRAUDE

Se hace uso indebido de los recursos del Banco y se comete fraude cuando intencionalmente se oculta, altera, falsifica u omite información en beneficio propio o en beneficio de otros. El fraude puede estar motivado por la posibilidad de obtener algo de valor (como el cumplimiento con un objetivo de desempeño o la obtención de un pago) o para evitar consecuencias negativas (como disciplinarias).

Algunos ejemplos de fraude incluyen:

- Hurto en sus distintas clasificaciones
- Estafa
- Abuso de confianza
- Desviación o uso indebido de información privilegiada
- Malversación de bienes y fondos
- Falsedad en documento

También se debe evitar el fraude. Por ejemplo, nunca se puede gastar los fondos del Banco sin la debida autorización. De igual forma, no debe celebrar contratos o acuerdos en nombre del Banco, salvo que se tenga autorización para hacerlo.

3.2 POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Banco ha adoptado una política anticorrupción y antisoborno, apoyado en la legislación del Estatuto Anticorrupción, la Ley estadounidense anticorrupción (Foreign Corrupt Practices Act, FCPA), la Ley antisoborno del Reino Unido (UK Bribery Act) y la Ley 1778 de 2016 o la que se encuentre vigente. Es por esto por lo que el Banco rechaza las prácticas deshonestas y la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Debe tenerse la claridad que se determina como cohecho el dar algo de valor, pagar u ofrecer una retribución a un funcionario público con el propósito de influenciarlo para obtener, desarrollar o retener un negocio asegurando una ventaja inadecuada. Así mismo, y por política del Banco se prohíbe cualquier tipo de soborno a funcionario alguno o representante de una entidad privada o no controlada por el gobierno con el ánimo de obtener, desarrollar o retener un negocio asegurando una ventaja inadecuada.

Dado que se puede estar en contacto con funcionarios públicos para la consecución de negocios, los colaboradores a cargo de estas labores deben estar especialmente atentos respecto de los

riesgos que se pueden generar el cometimiento de conductas tipificadas en el Código Penal y normas concordantes, por dicha interacción.

Los directivos y colaboradores directos e indirectos del Banco no podrán ofrecer, prometer a un funcionario gubernamental, ni a ninguna persona, ni a los miembros de la familia de dicho funcionario, ni a una tercera persona u organización sin ánimo de lucro sugerida por el destinatario, con el objetivo de influir en el destinatario para que tome o se abstenga de tomar alguna medida oficial, o de inducir al destinatario a realizar negocios con el Banco.

Así mismo, los pagos indebidos realizados de forma indirecta a través de interpuesta persona también están sujetos a las mismas regulaciones y sanciones. Además del ofrecimiento u otorgamiento de pagos indebidos, regalos o actividades de entretenimiento, el ofrecimiento de oportunidades laborales a un funcionario gubernamental o a un miembro de su familia también puede constituir una violación a las leyes nacionales y extraterritoriales antisoborno.

Se debe tener en cuenta que siempre se requiere comunicar información clara y veraz, sin engaños y, acorde con las características del cliente, las condiciones de los productos y servicios del Banco, señalando los riesgos asociados a los mismos.

Por último, los colaboradores del Banco deben conducir los negocios con honestidad e integridad. Así como tomar las acciones pertinentes para asegurar que los socios de negocio y otras terceras partes (Ej. Abogados externos, corretaje, agencias de cobranzas), entiendan que el Banco Pichincha espera de ellos el mismo nivel de honestidad e integridad en cualquier actividad que desarrollen en nombre del Banco.

3.2.1 Prácticas leales ante el mercado

El Banco, no busca ventajas competitivas a través de prácticas de negocios ilegales o prácticas no éticas, por esto es por lo que cada colaborador del Banco debe llevar a cabo negocios justos y transparentes con clientes, proveedores y competidores según sea el caso.

Ningún colaborador debe valerse de ventajas desleales a través de la manipulación, abuso u ocultamiento de información, distorsión de hechos materiales, o cualquier otra práctica desleal para el desarrollo de los negocios en nombre del Banco.

3.2.2 Prácticas de operación en los mercados de valores y de divisas

Como parte de su compromiso de prevenir el abuso en los mercados y fomentar la transparencia y sana competencia de los mercados, el Banco establece estas pautas mínimas de comportamiento requeridas para asegurar que las operaciones en los mercados de valores y divisas, se realicen preservando el interés tanto del Banco como de los inversionistas o clientes, sin incurrir en prácticas que lleven a manipular el mercado, a realizar operaciones fraudulentas o anteponiendo el interés personal al cumplimiento de las normas legales, de autorregulación vigentes y las sanas prácticas del mercado.

Es entendido que la participación en los mercados de valores y divisas se debe realizar atendiendo toda la normatividad legal vigente aplicable a las operaciones que se realicen, así como las políticas,

límites y atribuciones otorgadas por el Banco y siguiendo los procedimientos que han sido establecidos para tal efecto.

El Banco propende por la profesionalización de las personas que deciden o realizan las operaciones autorizadas en cada uno de esos mercados, asegurando que cumplen con los requisitos establecidos por las autoridades y organismos de autorregulación y cuenten con las calidades personales para ejercer sus funciones como personas prudentes, diligentes y capaces de administrar adecuadamente los conflictos de interés que puedan surgir en el ejercicio de sus labores, acorde con los parámetros definidos en este Código.

Los colaboradores de la tesorería, no pueden obtener provecho para sí o para un tercero de la información que hayan conocido con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público. De igual manera cuando estos funcionarios en el desarrollo de su labor sospechen o tengan la certeza que se está llevando a cabo una actividad corrupta, deshonesto o fraudulenta o tenga conocimiento de la ejecución de un acto ilegal o ilícito, deberán notificar en forma inmediata al Banco a través de los canales dispuestos para tal fin.

Con este fin deberán revelar la información relacionada con sus familiares, cuentas bancarias, inversiones en activos diferentes a los del mercado de valores y demás información importante que permita identificar situaciones irregulares. La información revelada por estos funcionarios deberá ser de carácter reservado.

Lo establecido en este acápite es de obligatorio cumplimiento por todas las personas que deben dar cumplimiento a lo establecido en este Código de Ética y Conducta, pero más específicamente por parte de aquellas personas que dirigen la participación del Banco en los mercados de valores o de divisas y los funcionarios que desempeñan labores relativas a la negociación, control, gestión de riesgo o la operatividad asociada a las negociaciones realizadas en dichos mercados quienes deben guardar observancia sobre:

- a. En todas las negociaciones se debe buscar obtener utilidad para el Banco, acorde con la situación presente en los mercados y realizarse sin estar influenciadas por intereses personales o comerciales que pudieran interferir con los del Banco.
- b. Todas las operaciones que se realicen estarán sujetas a los cupos, límites y atribuciones establecidas para cada contraparte, operación y funcionario, siendo responsabilidad de cada uno de los funcionarios que ejecutan operaciones velar por el cumplimiento de sus límites y atribuciones asignadas, así como de las que haya delegado, de estar autorizado para esto.
- c. Cualquier operación que sobrepase el cupo, límite y atribución conferida, debe ser autorizada previamente a su ejecución ante la instancia pertinente.
- d. Las operaciones se deben realizar identificando si se está negociando con un cliente inversionista, inversionista profesional o no, en los términos de la normatividad vigente y acorde con el tipo de cliente se debe ser diligente en el deber de informar.
- e. Guardar reserva sobre las operaciones realizadas y los resultados de estas.

3.2.3 Información de la competencia

No es permitido valerse de secretos comerciales de la competencia tales como listas de clientes, proyecciones financieras y promociones de mercadeo y ventas no anunciadas al público.

Son considerados secretos comerciales los relacionados con desarrollos de nuevos productos, prospectos de negocio, información actual de los productos financieros de las personas, precios y otra información no pública, por lo tanto, la sustracción o uso incorrecto de secretos comerciales puede considerarse un delito y conllevar acciones legales en contra del Banco y las personas involucradas.

3.3 COMUNICACIONES E INTERRELACIONES CON REGULADORES Y AUDITORES

Ningún colaborador del Banco debe adelantar ninguna acción de forma fraudulenta para influir, coaccionar, manipular o inducir a error a los auditores internos, auditores externos, entes de control u otros investigadores, ya que cualquier práctica de esta índole puede ser causal de terminación de la relación laboral y la imposición de las respectivas sanciones por considerarse una infracción a las normas colombianas.

Así mismo, se debe atender por parte de los colaboradores del Banco, el conducto que defina la administración para canalizar los requerimientos hechos en razón a las visitas de inspección y/o citaciones de autoridades, entidades de autorregulación o de calificación externa, así como para el suministro de la información que el Banco considere necesario poner en conocimiento de las mismas; las visitas efectuadas por parte de estas autoridades serán atendidas de manera oportuna y adecuada por parte de los colaboradores designados por el Banco.

3.4 SOCIOS DE NEGOCIOS

Los socios de negocios en la medida en que representan al Banco deben tener pleno conocimiento sobre los temas regulados por este Código, así mismo de los términos contractuales dándoles cumplimiento mediante la adopción de sus propias reglas de conducta y procedimientos. A su vez, los colaboradores encargados de coordinar la relación con socios de negocios son los llamados a velar por que estos terceros tengan un comportamiento alineado con las buenas prácticas del Banco Pichincha S.A.

3.5 ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

El Banco, es una entidad administrada con base en la gestión de todos los riesgos a los que se encuentra expuesta, con el fin de evitar o minimizar los costos o daños que puedan resultar de la materialización de los mismos, por ende es responsabilidad de cada uno de sus colaboradores directos o indirectos ser parte activa en la identificación de todas las amenazas a las que nos vemos expuestos, haciendo una valoración del nivel riesgo al que nos exponemos frente a cada amenaza en el diseño, implementación, ejecución de efectivos y eficientes controles, medidas de mitigación frente al riesgo y en el monitoreo de la eficacia de dichos controles.

3.6 POLÍTICAS SARLAFT

El Banco, está plenamente comprometido en la lucha contra el lavado de activos y la financiación del terrorismo, por ello es de vital importancia que los administradores y colaboradores directos e indirectos apliquen con total rigurosidad todos los procedimientos y políticas de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, especialmente aquellas relacionadas con el suministro de la documentación requerida para la vinculación de los clientes, su actualización por lo menos anualmente, el conocimiento de los mismos en términos de la actividad económica que desarrollan, la magnitud de dicha actividad económica y las características básicas de las transacciones en que se involucran corrientemente.

Todas las personas sujetas a este Código deben estar atentas respecto de cualquier transacción o comportamiento inusual de clientes, contrapartes, proveedores que puedan estar asociados a estos delitos y reportar inmediatamente a las instancias internas correspondientes.

Es deber de todos conocer y cumplir las políticas y procedimientos relativas al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), que se encuentran publicadas en el Manual Regulatorio, código CU-RLA-MA-001 del Banco.

3.6.1 Conocimiento del cliente

Es deber de los colaboradores que vinculan a clientes o quieren vincular a potenciales clientes, el actuar de forma diligente y eficiente para tener un buen conocimiento de este y contar con la información requerida para su evaluación al momento de su vinculación, así como, con la información actualizada periódicamente de acuerdo con lo establecido en las normas legales y políticas internas. Lo anterior, igualmente es un deber de los colaboradores que tengan asignada la relación con el cliente luego de su vinculación inicial.

El conocimiento del cliente debe partir de un trato respetuoso y profesional, permitiendo conocer el origen de fondos y comportamiento transaccional de los clientes, de tal manera que se mitigue el riesgo de que el Banco sea usado para actividades ilícitas e igualmente, para poder ofrecer al cliente productos y servicios adecuados a sus necesidades financieras.

El incumplimiento de cualquiera de las normas, políticas y procedimientos establecidos dentro del Manual SARLAFT será sancionado administrativamente, siendo esta una causal objetiva para la terminación unilateral del contrato de trabajo, de acuerdo con la reglamentación interna, la Ley y demás regulaciones aplicables.

3.6.2 Reserva de la información reportada

Todos los colaboradores directos e indirectos que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales o de operaciones sospechosas, tienen la obligación legal, conforme el E.O.S.F., de guardar reserva sobre dicha información y, en consecuencia, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones inusuales o sospechosas, que se ha comunicado a la Dirección Cumplimiento o a la Unidad de Información y Análisis Financiero UIAF, so pena de incurrir en las sanciones administrativas establecidas en el E.O.S.F. , podrán ser vinculados a procesos penales y Disciplinarios lo cual acarreará las respectivas

sanciones. (Artículo 105 del Decreto 663 de 1993, modificado por el artículo 11 de la Ley 526 de 1999).

3.7 CONTINUIDAD DEL NEGOCIO

El Banco ha establecido diferentes esquemas para asegurar la continua prestación de sus servicios y en general el funcionamiento de las áreas ante siniestros y otras posibles fallas, con el fin de minimizar pérdidas financieras y asegurar la sostenibilidad del negocio, por ende, es su responsabilidad como colaborador conocer dichos esquemas, saber cuándo aplicarlos y estar preparado para ponerlos en ejecución.

4. CONFLICTO DE INTERÉS

Son aquellas situaciones en las que un sujeto se encuentre inmerso en una situación donde se contraponen o entran en competencia directa intereses personales o de un tercero relacionado con él, frente a los intereses del banco.

Los colaboradores del banco enfrentan un conflicto de intereses cuando:

1. deben tomar una decisión en un acto o negocio, o pueden influir en la misma,
2. tienen frente a esa decisión dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí y
3. la alternativa que elijan conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

Un conflicto de intereses podrá configurarse, entre otros, en los siguientes eventos en que participe un colaborador o administrador de banco:

1. Celebración de operaciones con sociedades en las cuales tenga la calidad de accionista o administrador.
2. Celebración de actos jurídicos con personas naturales con las cuales sea el cónyuge, compañero permanente y personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 4to grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil.
3. Celebración de actos jurídicos con sociedades cuyos administradores sean su cónyuge, compañero permanente o personas que se encuentren en relación de parentesco hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil con el Destinatario.
4. Celebración de operaciones con personas naturales con las cuales el administrador o colaborador tenga una relación de dependencia.
5. Participación en cualquier otra decisión que pretenda la celebración de una operación que represente un beneficio propio para el colaborador o administrador.

Administración de Conflictos de Intereses

Es obligación de todo administrador o colaborador del banco informar que se encuentra inmerso en un posible conflicto de intereses y por lo tanto deberá suministrar toda la información necesaria para su análisis y administración al órgano competente. Esta situación, será gestionada a través de los procedimientos internos que se determinen para tal fin.

De igual manera todo administrador o colaborador del banco deberá abstenerse de participar en actos que involucren un potencial conflicto de intereses.

Conflictos de intereses de los administradores del banco

Los administradores del banco deberán actuar con la diligencia y lealtad, absteniéndose de actuar en situaciones de conflicto real o potencial entre sus deberes con el banco y sus intereses personales y/o profesionales.

Las situaciones de conflictos de intereses en las que se encuentren incursos los Administradores del Banco serán resueltas de conformidad con lo establecido en la Ley y a continuación:

- **Resolución de conflictos de intereses entre un miembro de Junta Directiva o el Presidente Ejecutivo y el banco:** El miembro de Junta Directiva o el Presidente Ejecutivo del banco, debe informar de tal situación a la Junta Directiva por intermedio del Presidente de esta. La Junta Directiva evaluará la situación y tomará la decisión considerando el cumplimiento de la regulación aplicable y los intereses del Banco. Tal decisión deberá ser tomada sin la participación del miembro de la Junta Directiva que presenta el conflicto de interés.

Cuando la mayoría de los miembros de la Junta Directiva estén ante una situación de conflicto de interés o un posible conflicto de interés, que no pueda resolverse conforme a lo previsto anteriormente, deberán abstenerse de tomar la decisión y en consecuencia se acudirá a la Asamblea de Accionistas para determinar si se autoriza la toma de la decisión por parte de los miembros de Junta que señalan estar inmersos en una posible situación de conflicto o si toma la decisión correspondiente, con base en la información que se le debe presentar.

- **Resolución de conflictos de interés entre un administrador y el Banco:** Los representantes legales, diferentes al Presidente del Banco, y demás funcionarios que tengan la calidad de Administradores, informarán por escrito de la situación de conflicto de interés o un posible conflicto de interés al Presidente del Banco, quien determinará las acciones a seguir.
- **Resolución de conflictos de interés de junta directiva o un administrador y un accionista:** Cuando se presente un conflicto de intereses entre un miembro de Junta Directiva o administrador del Banco y un accionista, se dará cumplimiento de la normatividad vigente y al mejor interés del Banco.

Los conflictos que se presenten entre el Banco y sus accionistas se solucionarán por la vía del arreglo directo.

Conflictos de intereses de los colaboradores del banco

Las situaciones o potenciales eventos de conflictos de intereses en las que se encuentren incursos los colaboradores del banco (diferentes a los administradores) deberán surtir el siguiente procedimiento:

1. El colaborador deberá abstenerse de realizar la operación o acto, o de tomar la decisión sobre la cual existen dudas.
2. Informar inmediatamente de manera escrita a su superior jerárquico del potencial conflicto de intereses, junto con todos los documentos que soporten tal situación., antes de realizar cualquier operación o actuación.
3. El superior jerárquico deberá informar de manera escrita a la Dirección de Cumplimiento sobre la situación a través del buzón linea.etica@pichincha.com.co, aportando los documentos que soportar la configuración del potencial conflicto de intereses.
4. La Dirección de Cumplimiento decidirá sobre la abstención o participación del colaborador en las reuniones que se relacionan con la situación que originó el potencial conflicto de intereses. (i) En el evento en el que se determine la abstención, no podrá estar presente en ninguna de las reuniones relacionadas con el asunto que generó el conflicto de intereses, ni a interactuar de manera alguna, y corresponderá al Vicepresidente del área que tenga injerencia en la ejecución de la actividad o contrato, definir la persona que la atenderá; (ii) en caso de que proceda la participación, deberá obtenerse previamente aceptación de las partes interesadas.

Conflictos de intereses en la realización de operaciones de intermediación de valores y divisas:

Cuando se presente podrán ser evaluados y resueltos poniendo a consideración del jefe inmediato a quien se le debe suministrar toda la información del caso, con copia al Vicepresidente o Director del área. El jefe inmediato junto con el Vicepresidente o Director del área evaluarán el caso y definirán si autorizaran o no la realización de la operación de intermediación de valores o divisas. Una vez tomada la decisión deberá informarse la situación de conflicto, real o potencial, junto con la decisión definida enviando la documentación al encargado del Middle Office y al correo electrónico linea.etica@pichincha.com.co.

Ante cualquier duda adicional respecto de los pasos a seguir en caso de un potencial o real conflicto de interés en el que se pudiera encontrar, consultar el subproceso Conflicto de Interés DE-CU-F-05-001.

A continuación, de manera enunciativa, se presentan algunas conductas a tenerse en cuenta para evitar potenciales conflictos de interés:

- a. Los miembros de la Junta Directiva o los administradores del Banco deben decidir y actuar propendiendo porque los accionistas puedan ejercer los derechos que la Ley les confiere.
- b. En el trato con los clientes, usuarios, proveedores o contratistas, se debe actuar en beneficio del Banco y no en beneficio personal.
- c. No se debe tomar ventaja de los beneficios que el Banco otorga de manera exclusiva a favor de sus colaboradores directos e indirectos con el fin de favorecer a terceros.
- d. No se debe realizar la gestión de un producto o servicio para un familiar o un tercero con intereses personales, sin tener aprobación previa de su superior jerárquico, según sea el caso.
- e. Cuando se requiera otorgar descuentos o exoneraciones, retribuciones excepcionales de cualquier tipo por razones de parentesco, estos deben autorizarse en las mismas condiciones en que se ofrecería a personas que se encuentren en circunstancias similares o en los escenarios generales definidas por el Banco para ellos. En materia de descuentos,

exoneraciones o retribuciones excepcionales debe dársele cumplimiento a lo indicado en el Subproceso de Conflicto de Intereses Código DE-CU-F-05-001 Subnumeral 5.3.3.

- f. Las decisiones que adopten los colaboradores se deben encontrar sujetas a los criterios y directrices impartidos por el Banco, y al correcto cumplimiento de sus funciones. Su comportamiento en ningún caso debe ser influenciado por regalos, atenciones o invitaciones que puedan recibir en el ejercicio de sus funciones.
- g. No se deben ocultar conflictos de interés (propios o de terceros), sin reportar oportunamente la situación a través de los canales establecidos.
- h. Los colaboradores directos e indirectos del Banco deben abstenerse de consultar información de productos relacionados a sus familiares o parientes.
- i. Los colaboradores directos e indirectos configuraran un conflicto de interés, si ejecutan contratos laborales con otras entidades desarrollando funciones similares a las asignadas en el Banco o que dichas actividades afecten su desempeño laboral.

Conflictos de intereses entre consumidores financieros y el Banco:

Este tipo de conflictos serán evaluados por el área a cargo del Sistema de Atención al Consumidor Financiero – SAC, considerando que los conflictos que en el desarrollo de su objeto social surjan entre los intereses del Banco y los consumidores financieros, deben ser gestionados en forma imparcial, garantizando siempre los derechos de los consumidores financieros de acuerdo con la regulación vigente al respecto.

Conflictos de Intereses DE-CU-F-05-001 en operaciones con partes vinculadas:

Las situaciones de conflictos de intereses en que se celebren operaciones con partes vinculadas con el banco serán resueltas de conformidad con lo establecido en la Ley y en la “Política de Operaciones con Partes Vinculadas”.

4.1 ACTIVIDADES COMERCIALES FUERA DEL BANCO

Desarrollar actividades externas como un segundo empleo, participar como socio en una empresa, dar asesorías profesionales, entre otras, aún sin fines de lucro, puede implicar un real o aparente conflicto de interés y en especial con cualquier empresa que tenga relaciones comerciales con El Banco o desee entablarlas. Por ende, se debe obtener una aprobación escrita de su superior Inmediato si va a desarrollar alguna de las siguientes actividades externas:

- a. Administrar un negocio propio, ejercer una profesión de forma independiente (Ej. Asesorías) u ocupar un cargo directivo en una empresa propia. Quedan exentos los negocios esporádicos (Ej. Venta de productos en temporada navideña) o el ejercicio libre de la profesión cuando no suponga una actividad organizada y habitual (Ej. El contador que asesora eventualmente a una persona conocida en la preparación de la declaración de renta).
- b. Ocupar en una empresa externa (pública o privada) un cargo, con o sin vinculación laboral; una posición en la junta directiva o participar como socio o accionista de una compañía con una participación de más del 5%.

En los siguientes casos no se requiere obtener autorización:

- ✓ Docencia en instituciones educativas;
- ✓ Participación en asociaciones de profesionales;
- ✓ Participación en asociaciones de padres de familia u organizaciones similares;
- ✓ Participación en fundaciones, instituciones benéficas y/o de causas comunitarias, y similares.
- ✓ Participación en grupos religiosos, culturales, científicos, deportivos, fraternidades, clubes, conjuntos residenciales y similares.

Las anteriores excepciones de solicitud de autorización aplican siempre y cuando:

- ✓ Las funciones y responsabilidades ante el Banco no se vean afectadas;
- ✓ No tenga decisiones de inversión en valores respecto de la actividad externa;
- ✓ La actividad no se desarrolle durante horas laborales.
- ✓ La actividad no implique un real o aparente conflicto de interés.

4.2 RELACIÓN CON CLIENTES

Las atenciones de clientes están permitidas siempre y cuando sean con estricto carácter comercial, sucedan ocasionalmente y los costos involucrados sean acordes con la actividad realizada.

4.3 RELACIÓN CON PROVEEDORES

Es obligatorio el cumplimiento de las políticas y procedimientos establecidos al interior del Banco para la selección y contratación de proveedores y contratistas. A su vez, con el fin de maximizar el valor agregado a nuestros clientes y accionistas se deben elegir y contratar aquellos proveedores cuya oferta de valor sea la adecuada en términos de precio, calidad, soporte y oportunidad en la entrega.

Siempre se debe realizar, por parte del responsable del área que va a establecer la relación comercial con un proveedor, la revisión de la existencia de conflictos de interés y en caso de presentarse reportarlo por los canales establecidos, con el fin que se realicen las evaluaciones necesarias para la selección del proveedor teniendo en cuenta el reporte realizado. Así mismo apoyar con las gestiones para el debido conocimiento del proveedor por parte del Banco.

Así mismo, la información recibida de los proveedores sobre ofertas comerciales, calidades de los productos o servicios, referencias y precios, estrategias de entrega, entre otra, está sujeta a reserva y no puede ser comunicada a terceros a menos que exista autorización expresa para ello.

Las relaciones que se establezcan con proveedores, deben estar basadas en la confianza y transparencia, dando cabal cumplimiento a los principios y valores rectores establecidos en este Código.

4.4 REGALOS, INVITACIONES Y ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO

Los directivos y colaboradores directos e indirectos deben abstenerse de aceptar regalos, gratificaciones, atenciones o tratos preferenciales que puedan tener una intención inapropiada de influenciar el desempeño de las funciones del colaborador y comprometer su independencia profesional y la responsabilidad con el Banco.

Teniendo en cuenta lo anterior, dentro del Banco se encuentra permitido recibir regalos o atenciones, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones, a saber:

- No pueden ser en dinero, es decir, no podrán recibir efectivo, cheques, tarjetas débito, títulos valores, o cualquier otro documento que pueda ser convertible en dinero.
- El valor no podrá superar la suma de 0.5 Salario Mínimo Legal Mensual Vigente.
- Sean regalos promocionales como sombrillas, gorras, lapiceros, calendarios, etc., que sean representativos del Banco Pichincha S.A. o las empresas con las que éste tenga negocios o con las que podría tener negocios.
- En el caso que la atención o regalo sea un descuento por la compra de productos o servicios, estos deben ser dentro de los parámetros normales, y en todo caso deben ser informados a su superior jerárquico previamente.
- Cuando el valor de la atención o regalo no se encuentre determinado o es imposible determinarlo, podrá ser recibido si cuenta con la autorización del Vicepresidente del área respectiva, o del Presidente del Banco en su defecto.
- Los regalos o atenciones que tengan como destino fines académicos o de capacitación, y superen el valor mencionado anteriormente, podrán ser recibidos siempre que cuenten con la autorización del Vicepresidente del área respectiva, o en su defecto del Presidente del Banco.

No está permitido recibir invitaciones pagadas por algún proveedor para conocer sus instalaciones, en caso de ser necesaria la visita, el Banco asumirá los costos para mantener la independencia y transparencia y no se debe aceptar regalos ni favores de clientes y contrapartes internas o externas que comprometan la libertad comercial o decisiones del colaborador y del Banco. Se entiende que no se podrán recibir regalos o atenciones que no cumplan con las condiciones antes mencionadas.

Sin embargo, los regalos que hubieren sido entregados contrariando dichos parámetros deben ser reportados al Vicepresidente del área respectiva o superior jerárquico en su defecto, quien debe decidir si se procede o no con la respectiva devolución. Para el caso de los Vicepresidentes la decisión de la aceptación o devolución será tomada por parte del Presidente del Banco, y en el caso del Presidente, éste debe consultarlo con la Junta Directiva.

Las normas sobre obsequios y entretenimiento se aplican todo el año, aún durante los días feriados, y no sólo se aplican a los colaboradores, sino también a sus cónyuges o familiares hasta en segundo grado de consanguinidad.

4.5 APROVECHAMIENTO DE OPORTUNIDADES SURGIDAS EN EL BANCO

Los colaboradores del Banco tienen la responsabilidad de favorecer el interés legítimo cuando se presenten oportunidades de negocio. Por lo tanto, está prohibido que los colaboradores tomen para sí o terceras partes oportunidades de negocio que han sido descubiertas a través del uso de bienes, información o posición estratégica del Banco, a menos que el Banco haya declinado su opción respecto de dicha oportunidad. Así mismo, los colaboradores no pueden utilizar los medios referidos anteriormente, para obtener una ganancia personal o competir frente al Banco, por ello en el evento

que el colaborador se retire del Banco, no debe retirar, destruir o utilizar información del Banco, los clientes y proveedores para su beneficio o el de otro colaborador, entidad u organización.

Cualquier desarrollo, invención, descubrimiento o mejora resultante de sus tareas, actividades o responsabilidades durante su permanencia como colaborador del Banco Pichincha serán de propiedad exclusiva del Banco y, por lo tanto, constituyen propiedad intelectual.

A su vez, está totalmente prohibida cualquier práctica en la cual se da preferencia a amigos, colegas o terceros esperando que estos retribuyan tal actitud mediante el pago de beneficios de cualquier naturaleza, es decir con un interés particular, independientemente que se genere un riesgo para el Banco, esta situación se presenta cuando se seleccionan funcionarios, contratistas o proveedores de bienes y servicios, o se aceptan ofertas con el propósito de obtener un beneficio por parte del tercero (Ej. Comisión), con o sin detrimento para el Banco.

Los colaboradores del Banco no deben pactar el pago o repartición de comisiones con otros colaboradores o terceros derivados de la presentación, direccionamiento o referenciación de potenciales clientes o nuevos negocios ante el Banco, a menos que las mismas estén previamente autorizadas por el Banco. Por ende, se deja expresamente prohibido para los comerciales del Banco realizar labores de intermediación con el fin de efectuar captación de recursos a través de terceros no vinculados y autorizados por el Banco para dicha labor.

5. PARÁMETROS DE CONDUCTA CON LOS COLEGAS Y CON LA COMUNIDAD

5.1 RESPETO A TODOS

Todos debemos actuar con respeto frente a los demás y exigir respeto de los compañeros de trabajo, no siendo tolerable la discriminación por cualquier motivo a ninguna personal. En este caso cualquier situación generada sobre su entorno laboral debe comunicarse a la Dirección de Talento y Cultura o al Comité de Convivencia Laboral a través de los canales por ellos establecidos.

En el caso en que se observen conductas no respetuosas, de acoso o intimidatorias en los colaboradores por parte de un miembro de la entidad, un proveedor o tercero que le presten servicios o con el cual se tiene una relación para el desarrollo de los negocios del Banco, estas se deben informar a través de la línea ética.

5.2 RELACIONES PERSONALES Y FAMILIARES

Los colaboradores del Banco Pichincha y sus familiares pueden utilizar los servicios y productos del Banco siempre y cuando se ofrezcan en las mismas condiciones en que se ofrecen a personas que se encuentren en circunstancias similares o en las condiciones generales definidas por el Banco para ellos. Para tal efecto y con el fin de evitar posible conflicto de interés, cuando un familiar desea adquirir productos o servicios del Banco deberá ser atendido en una oficina diferente a la que labore el funcionario con el cual tiene su vínculo; en oficinas uniplaza se deberá contar con la autorización del Gerente Regional, quienes deberán realizar seguimiento sobre el particular, garantizando condiciones de transparencia e igualdad frente a los demás clientes del Banco. Así mismo en los productos de colocación, quienes participen del proceso de aprobación y en los productos de inversión, quienes participen del proceso de otorgamiento de tasas especiales, deberán declararse

impedidos en su labor en caso de tratarse de operaciones de familiares. En todo caso deberá reportarse a la Línea Ética el incumplimiento de esta política.

A su vez, los colaboradores del Banco deben evitar cualquier tendencia o práctica de favorecer a los amigos o colegas, con o sin un interés particular, cuando quiera que se estén adelantando procesos de selección de funcionarios, contratistas o proveedores.

Así mismo, en caso de presentarse alguna relación amorosa entre colaboradores, ya sean directo o indirecto del Banco, deberá ser notificada a la Línea Ética, con el fin emitir las recomendaciones necesarias o la existencia de un posible conflicto de interés.

Las relaciones amorosas entre compañeros de trabajo podrán llegar a ser sancionadas solo cuando éstas afecten el clima laboral.

5.3 PRIVACIDAD

El Banco reconoce y protege la privacidad de sus colaboradores, no obstante, la empresa se reserva la facultad de controlar, con la frecuencia que considere necesaria las comunicaciones de los colaboradores y el uso que ellos hagan del acceso a Internet o medios de comunicación que le provea el Banco.

Así mismo, la empresa se reserva el derecho de monitorear las comunicaciones enviadas o recibidas en el lugar de trabajo por cualquier medio, y en ese sentido los colaboradores no podrán esperar privacidad cuando utilicen los equipos y servicios dispuestos por la empresa.

5.4 IMPARCIALIDAD EN LOS PROCESOS DE SELECCIÓN

Se debe fundamentar en las capacidades de conocimiento y profesional, así como en las condiciones personales, bien sea cuando corresponda a la selección de externos para su vinculación al Banco o en los procesos de promoción o selección interna, por ello los procesos de selección o promoción deben realizarse siguiendo los procedimientos definidos por el Banco, basados en la transparencia y objetividad de la decisión.

En los procesos de selección en que participen familiares de personas a quien aplique este código no podrán ser evaluados ni decididos por la persona ya vinculada al Banco. En todo caso los requisitos a exigir deben ser los mismos que se tienen para los demás candidatos.

En la contratación de personas que estén o hayan estado vinculados a entidades gubernamentales con funciones de vigilancia sobre las actividades de la Entidad, se debe validar que no se incumplan las normas de incompatibilidad establecidas por dichas entidades.

5.5 PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

El Banco ha definido principios, políticas, procedimientos, roles y responsabilidades para la gestión ambiental y social en la realización de las actividades que desarrolla acorde con su objeto social, para alinearse a prácticas ambientales - sociales responsables y amigables con el medio ambiente, de conformidad con las mejores prácticas al respecto y la normatividad nacional vigente en materia de sostenibilidad ambiental y social.

En la realización de sus funciones se espera que las personas a quienes aplica este manual, mantengan un comportamiento responsable que lleve a mitigar los impactos ambientales y sociales propios de la actividad que desarrolla el Banco.

Igualmente, se debe atender lo establecido en la política medioambiental para el otorgamiento de crédito, de tal manera que se asegure la protección del medioambiente y se preserven los valores culturales e históricos de las comunidades o regiones, cuando se financien proyectos o empresas cuyas actividades puedan afectarlos.

5.6 INVERSIÓN EN LA SOCIEDAD: PATROCINIOS Y DONACIONES

Como componente de su responsabilidad social, el Banco puede invertir recursos para apoyar iniciativas y/o proyectos que busquen atender necesidades sociales de las comunidades en las cuales la entidad hace presencia, priorizando aquellas relativas a educación, salud, inclusión financiera.

Sólo podrán realizarse donaciones o patrocinios con cargo a fondos incluidos en el presupuesto anual, previamente aprobado por la Junta Directiva.

El Banco podrá participar en iniciativas, actividades o programas relacionados con la educación, cultura, salud, recreación, deporte, medio ambiente o cualquier otro que pudiere llegar a ser de utilidad para las comunidades en las que tiene presencia, priorizando en todo caso, aquellos relativos a educación, emprendimiento y salud, bajo los siguientes criterios:

- Estar en conformidad con la legislación colombiana.
- Los beneficios socioculturales perseguidos deben ser estimados como relevantes, compatibles y proporcionados a los recursos invertidos. Así mismo, se prohíbe todo tipo de donaciones o patrocinios que implique la obtención de ventajas competitivas inapropiadas.
- Las personas jurídicas destinatarias, representantes o beneficiados deben ser debidamente evaluados por la Dirección de cumplimiento.
- El Banco tratará únicamente con los representantes legales de los beneficiarios de los patrocinios o donaciones, sin la participación de intermediarios.
- Los fondos donados deben ser entregados sólo a los beneficiarios o aquellos que por poder legal reúnan todas las condiciones establecidas por el Banco.
- Podrán efectuarse donaciones o patrocinios sólo a personas jurídicas, con solvencia moral y que no presenten vinculación con noticias negativas o relacionadas a diversos ilícitos.
- El Banco prohíbe la realización directa o indirecta, de donaciones en dinero o en especie destinadas a promover o apoyar actividades, partidos, movimientos, representantes o campañas políticas.

- El Banco solamente podrá participar en programas o iniciativas lideradas por Terceras Partes con reconocida solvencia moral, que no presenten vinculación con noticias negativas o relacionadas con actos ilícitos.

El Banco podrá solicitar a los beneficiarios de las donaciones o patrocinios, cuenta y explicaciones detalladas sobre la forma en que fueron usados los recursos entregados, además de exigir los certificados de donación que acrediten el aporte entregado y en el caso de instituciones extranjeras, un certificado o carta en el cual se soporte la utilización del recurso.

Cada donación o patrocinio entregado por el Banco debe ser acompañada del certificado de donación correspondiente, el cual es entregado por la fundación que recibe el aporte, sin dicho certificado el proceso de patrocinio o donación no puede concluir.

En todo caso, se debe evitar la vinculación o mantenimiento de clientes en el Banco, condicionada a la realización de aportes a causas benéficas.

En materia de donaciones debe dársele cumplimiento a lo indicado en el Manual Regulatorio Donaciones y Patrocinios Código MA-GEN-MA-014.

6. CANALES DE INFORMACIÓN

6.1 LÍNEA ÉTICA

Es un mecanismo establecido por el Banco que permite a los colaboradores directos e indirectos, comunicar cualquier comportamiento mal intencionado que atente contra las personas, activos, principios o políticas, así como aquellas conductas que atenten contra los valores y misión del Banco, los cuales deben ser comunicados a través de los canales o las políticas establecidas en este código.

Al momento en que se allegue comunicación a Línea Ética, se procederá a realizar la Investigación a que haya lugar en cada caso en particular, de manera concomitante se hacen las respectivas entrevistas, con el fin de dilucidar el tema materia de la respectiva queja, lo cual desemboca en un archivo de la respectiva queja o el traslado a la Dirección Talento y Cultura para lo de su competencia.

Así mismo, la identificación a tiempo lo cual implica la resolución de estas situaciones es vital para mantener las relaciones sólidas del Banco hacia sus clientes, colaboradores y accionistas. Es por esto que, la información suministrada para cualquier investigación es tratada con la máxima confidencialidad, de conformidad con la Ley y las regulaciones aplicables.

6.2 MANEJO DE INFORMACIÓN HACIA LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

El Presidente del Banco o su suplente por este asignado, en caso de su ausencia, son los únicos funcionarios autorizados para dar declaraciones o entregar información en nombre del Banco a los medios de comunicación.

Así mismo, si un colaborador directo o indirecto es contactado por un funcionario de medios de comunicación existentes a nivel nacional o internacional, debe referirlo a la Presidencia del Banco, quien se encargará de dar respuesta a su requerimiento.

No se puede publicar ni anunciar ninguna información por escrito o en formato electrónico, dar un discurso, conceder una entrevista o hacer apariciones públicas en las que se mencione al Banco, sus operaciones, clientes, productos o servicios, sin la autorización previa de la Presidencia del Banco.

En el caso de elementos publicitarios estarán a cargo de cada Gerencia o la Dirección Mercadeo, quienes solicitarán la aprobación previa a su Vicepresidencia respectiva o en su defecto a la Presidencia.

6.3 USO DE LAS REDES SOCIALES

Al hacer uso de las redes sociales, los colaboradores directos e indirectos del Banco deben tener en cuenta lo siguiente:

- Deben abstenerse de publicar comentarios ofensivos, hacer bromas o sabotajes que puedan afectar la reputación de la organización.
- En el momento que los colaboradores interactúen en las redes sociales, las opiniones o comentarios expresados se deben hacer a nombre propio, sin promocionar los productos y servicios del Banco u otra entidad financiera, ya que, para ello, la compañía ha designado un área encargada de responder y manejar todo lo relacionado con la comunicación de sus productos y servicios a través de los diferentes canales.
- No se debe criticar a la Compañía o sus productos y/o servicios de manera pública en las Redes Sociales, si se tiene alguna inconformidad se debe hacer a través de los medios internos ya establecidos.
- No se deben hacer publicaciones con lenguaje o material difamatorio u obsceno, no amenazar, acosar o avergonzar a otra persona o entidad.
- Si se evidencia que un cliente o usuario insatisfecho con la compañía se está manifestando a través de redes sociales, los colaboradores del Banco Pichincha deben abstenerse de responder a estas publicaciones. Para ello, la compañía tiene definidos mecanismos de repuesta y procesos para atender las diferentes eventualidades que se presenten.
- El colaborador podrá comentar las publicaciones realizadas por el Banco en sus cuentas oficiales, pero nunca podrá interactuar ni contactar a los usuarios o clientes que se manifiesten a través de estas.
- No está permitida la divulgación por medio de redes sociales de información y/o contenido que se considere confidencial o sensible para el Banco.

Cualquier inquietud, queja o sugerencia con origen en redes sociales deberá canalizarse a través del buzón digital@pichincha.com.co

Cualquier violación al manual de uso de redes sociales, incluido en el código de ética y conducta del banco, debe ser reportado a través de cualquiera de los canales establecidos en el numeral 1.4 de

este código. Así mismo, el incumplimiento de estos lineamientos puede acarrear sanciones disciplinarias, incluyendo la terminación del contrato.

7. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

El presente Código respecto a la Protección de Datos Personales establece, las garantías y las obligaciones de los involucrados (colaboradores directos, temporales, practicantes, aprendices) en el tratamiento y uso de la información de los Titulares (Clientes, Colaboradores, Proveedores, Visitantes, Accionistas y Miembros de Junta Directiva), de forma que se dé cumplimiento a la normativa y legislación Legal Vigente respecto a Protección de Datos Personales y a lo definido en el Manual Regulatorio Política Protección de Datos Personales (RC-GEN-MA-001).

7.1 DEBER DE SECRETO.

Toda persona que intervenga en cualquier fase del tratamiento de los Datos de carácter Personal está obligado al secreto profesional respecto de estos y al deber de guardarlos, estas obligaciones subsistirán aun después de finalizar sus relaciones contractuales con el Banco Pichincha.

El incumplimiento del deber de secreto será sancionado de conformidad con lo previsto en la normatividad legal Vigente de la República de Colombia.

7.2 PROHIBICIONES

- No podrá realizarse tratamiento de datos personales incompatibles con la finalidad autorizada por el titular o por la ley.
- No podrá efectuarse el tratamiento de datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados o que induzcan a error, o de aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados.

7.3 ADOPCIÓN DE MEDIDAS DE SEGURIDAD

El Banco Pichincha adoptará un nivel alto de protección en la recolección y tratamiento de los Datos Personales. Se entiende por nivel alto de protección, aquel que permite establecer medidas para garantizar la Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad de los Datos tratados, el objetivo de tratamiento de estos, evitar los accesos no autorizados, minimizar los riesgos asociados a las fugas de información y garantizar el no rechazo de los mismos por parte de su titular; en ese sentido los colaboradores deben adoptar una conducta adecuada para mantener y preservar dicho nivel de protección.

8. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Hablar de sanciones implica la posibilidad de ocurrencia de acciones que están en contra de lo que normalmente se considera límites éticos o que están en contra de restricciones legales y que obedecen a actitudes irresponsables, permisivas, negligentes, ineficientes u omisivas en el desarrollo comercial y operacional de la Institución, lo que acarrea una serie de sanciones para los directivos y colaboradores responsables, las cuales serán impuestas por organismos del Estado o por la propia Institución, según el caso.

Para este caso se mencionan algunas de las sanciones que se pudiesen tener en cuenta ante el incumplimiento de este código o normas de carácter interno o externo:

8.1 SANCIONES ADMINISTRATIVAS DE CARÁCTER ESTATAL

Son las que aplica la Superintendencia Financiera de Colombia o cualquier otro órgano estatal competente, cuando directivos o colaboradores, autoricen o ejecuten actos violatorios de los Estatutos o de alguna ley, reglamento o de cualquier norma legal a que el Banco deba sujetarse.

Estas sanciones pueden ser:

8.1.1 Amonestación

Es una llamada de atención por escrito, dirigida directamente al amonestado con copia para el Representante Legal del Banco, en donde se manifiesta la inconformidad y se advierte que de persistir la anomalía la sanción será agravada.

8.1.2 Sanción pecuniaria

El Superintendente Financiero también puede imponer sanciones de carácter económico. Las multas previstas se graduarán anualmente a partir del año 2003 de acuerdo con IPC suministrado por el DANE, las cuales podrán ser sucesivas mientras subsista el incumplimiento de la norma y se aplicarán sin perjuicio de la existencia de un hecho punible (Artículo 209. Sanciones Administrativas Personales del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

8.1.3 Suspensión o inhabilidad de ejercicio laboral financiero

El Superintendente Financiero puede inhabilitar el desempeño de cargos que requieran posesión ante la Superintendencia hasta por un término de cinco (5) años.

8.1.4 Destitución

Dependiendo de la falta cometida el Superintendente Financiero mediante resolución motivada podrá solicitar a la Junta Directiva o al Representante Legal del Banco, según sea el caso, la destitución inmediata del directivo o colaborador, caso en el cual, la Dirección Talento y Cultura debe proceder a la cancelación del contrato de trabajo respectivo.

8.2 CANCELACIÓN CONTRATO DE TRABAJO

Si la actuación del colaborador va en contra de las normas legales vigentes o internas, por ejemplo, que se viole la reserva bancaria o se permita el ocultamiento y den visos de legalidad a dineros provenientes de actividades ilícitas (incumplimiento del Manual de Procedimientos SARLAFT), el Banco podrá cancelar el contrato de trabajo por justa causa. Esta medida procede de conformidad a lo indicado en la Introducción de este Código y por los motivos que a continuación se exponen:

8.2.1 Motivos de carácter externo

Cuando el Superintendente Financiero exige la remoción inmediata del directivo o colaborador infractor de una norma legal o reglamento de carácter interno, la Dirección Talento y Cultura del Banco debe cancelar el contrato de trabajo con justa causa, medida que se toma en concordancia con el Art. 58, Numerales 1-2-5 y 6 del Código Sustantivo del Trabajo.

8.2.2 Motivos de carácter interno

Cuando el directivo o colaborador del Banco ha violado las disposiciones contenidas en este código, las normas internas, las normas aplicables emitidas por un ente de control o de los hechos u omisiones a que se refieren las disposiciones legales que se mencionan en el Manual Regulatorio Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo "SARLAFT" Código: CU-RLA-MA-001, o los hechos u omisiones que modifiquen o adicione tales normas.

8.3 ACCIONES DE RESPONSABILIDAD CIVIL

Si un directivo o colaborador obra con negligencia, imprudencia, impericia u omisión en el desempeño de sus funciones y perjudica con su actuación a la Institución o a una persona natural o jurídica, cliente o no del Banco, será responsable civilmente de las pérdidas económicas o morales sufridas por razón de las infracciones cometidas. Se aplicará las sanciones consagradas en el Artículo 210 (Responsabilidad Civil) del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero o el que se encuentre vigente.

8.4 SANCIONES PENALES

Sin perjuicio de las acciones tomadas por el Superintendente Financiero o por la Institución, el funcionario o colaborador podrá verse abocado a un proceso penal si con su actuación ha infringido la Ley en esta materia.

9. RECONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Los Destinatarios de este documento se comprometen a leer el Código de Ética y Conducta y a dar cabal cumplimiento a sus disposiciones. El incumplimiento de estas tendrá como consecuencia la aplicación de las medidas disciplinarias y administrativas del caso.

Así mismo, todo el personal del Banco en el proceso de inducción deberá leer las políticas del Código de Ética y Conducta y dar su aceptación al mismo de forma virtual a través de la plataforma de formación del Banco. Además, anualmente, a través de la campaña de refuerzo del conocimiento realizada por la Vicepresidencia de Talento y Cultura y Línea Ética de manera virtual a través de la

plataforma del centro de formación del Banco, deberán realizar el curso de Código de Ética y Conducta, presentando la evaluación y renovando su compromiso con el cumplimiento de él y el Subproceso de Conflicto de Interés, actividad de la que se conservarán los registros.