

# Código de ética y conducta

<b>MACROPROCESO:</b> GESTIÓN DE RIESGOS			
<b>PROCESO:</b> GESTIÓN ÉTICA Y TRANSPARENCIA			
<b>CÓDIGO</b> <b>MA-CU-F-003</b>	<b>FECHA DE EMISIÓN</b> 05-DICIEMBRE-2008	<b>FECHA DE ACTUALIZACIÓN</b> 25-JULIO 2025	<b>VERSIÓN</b> 12

## 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.

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. Buscamos que esa motivación 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 terceras partes interesadas.

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 permanentemente 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!

Germán Rodríguez Perdomo  
**Presidente Ejecutivo Banco Pichincha**

**TABLA DE CONTENIDO**

<b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>2. ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO? .....</b>	<b>4</b>
<b>3. NUESTROS VALORES.....</b>	<b>4</b>
<b>4. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA .....</b>	<b>5</b>
<b>5. CONDUCTA EN EL MANEJO DE PERSONAL .....</b>	<b>5</b>
<b>6. CONDUCTA ENTRE COMPAÑEROS Y EQUIPOS .....</b>	<b>5</b>
<b>7. CONDUCTA FRENTE A CLIENTES, OPERACIONES Y NEGOCIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>8. CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES Y DIVISAS.....</b>	<b>7</b>
<b>9. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON PROVEEDORES .....</b>	<b>8</b>
<b>10. PRACTICAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN .....</b>	<b>9</b>
<b>11. REGALOS, INVITACIONES Y ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO .....</b>	<b>9</b>
<b>12. INCENTIVOS A COLABORADORES, ADMINISTRADORES Y TERCEROS.....</b>	<b>10</b>
<b>13. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON AUDITORES Y REGULADORES .....</b>	<b>10</b>
<b>14. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON AUTORIDADES COMPETENTES .....</b>	<b>11</b>
<b>15. CONDUCTAS RELACIONADAS CON EL USO DE RECURSOS DEL BANCO .....</b>	<b>11</b>
<b>16. CONDUCTAS RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>17. CONDUCTAS EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS .....</b>	<b>13</b>
<b>18. CONDUCTAS CON LA COMUNIDAD .....</b>	<b>16</b>
<b>19. CONDUCTAS EN MEDIOS DE COMUNICACION Y REDES SOCIALES .....</b>	<b>16</b>
<b>20. DENUNCIAS Y USO DE LOS CANALES DE LA LÍNEA ÉTICA .....</b>	<b>17</b>
<b>21. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE .....</b>	<b>18</b>
<b>22. RÉGIMEN SANCIONATORIO.....</b>	<b>18</b>
<b>23. RECONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....</b>	<b>20</b>
<b>24. CONTROL DE CAMBIOS .....</b>	<b>¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.</b>

## CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

### 1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética y Conducta del Banco Pichincha S.A. (en adelante “el Banco”) es la guía de comportamiento esperado en todas nuestras relaciones con los distintos Grupos de Interés y la base de nuestras decisiones, partiendo de nuestro propósito de **inspirar y retribuir confianza**, a través de la vivencia de nuestros principios y valores corporativos.

Este Código se complementa con las demás políticas y manuales definidos en el Banco, así como con la regulación aplicable, incluyendo, pero sin limitarse a las normas relativas a la gestión integral de riesgos, a la administración del riesgo de conducta, fraude, lavado de activos y financiación del terrorismo (LAFT), y a regulaciones antisoborno y anticorrupción, entre otras.

### 2. ¿A QUIÉN APLICA ESTE CÓDIGO?

Todos compartimos la responsabilidad común de garantizar que nuestras relaciones comerciales sigan los más altos estándares éticos y de conducta profesional. Por esto, nuestro Código aplica a todos aquellos que estemos vinculados, directa o indirectamente, con el Banco: accionistas, administradores, colaboradores, proveedores, contratistas y clientes (“Grupos de Interés”).

El Código estará a disposición de todos los Grupos de Interés en la página web del Banco para su consulta. Por esta razón, se entiende que todos los Grupos de Interés han tenido conocimiento de las reglas y principios aquí establecidos a los que se encuentran sujetos para su aplicación y cumplimiento.

### 3. NUESTROS VALORES

En Banco Pichincha confiamos que viviendo nuestros valores, habilitamos el cumplimiento de la **misión** que tenemos de apoyar el crecimiento sostenible de nuestros clientes, colaboradores, accionistas y del país, bajo un enfoque de eficiencia. De esta manera alcanzaremos también nuestra **visión** de ser un banco de referencia en Colombia por la experiencia de servicio, ofreciendo soluciones financieras adecuadas y centrando los esfuerzos hacia la anticipación de nuestro mercado objetivo.

Nuestros valores son la coherencia, responsabilidad, esfuerzo y trascendencia:



#### **4. PRINCIPIOS GENERALES DE CONDUCTA**

En Banco Pichincha:

- Anteponeamos los estándares éticos y el cumplimiento de las regulaciones aplicables, políticas y normas internas, al logro de las metas comerciales y operacionales
- Actuamos con honestidad, integridad y respeto.
- Aplicamos todas las medidas que sean necesarias para combatir cualquier conducta que se constituya como delito o violación de las regulaciones aplicables.
- Fomentamos una cultura basada en el comportamiento ético y la gestión responsable de los riesgos financieros y no financieros, incluidos los relacionados con conductas, LAFT, fraude, soborno y corrupción.
- Denunciamos las actividades ilícitas y/o conductas indebidas tan pronto como las detectamos.

#### **5. CONDUCTA EN EL MANEJO DE PERSONAL**

- Velamos porque los procesos de selección o promoción sean ser transparentes y objetivos, fundamentados en la evaluación de las capacidades técnicas y blandas del candidato, así como en los conocimientos y experiencia acreditados, de acuerdo con el perfil requerido.
- Garantizamos que como parte del proceso de selección, los candidatos preseleccionados estén sujetos a un proceso de revisión de antecedentes y validación de la información suministrada.
- Propondemos por que en los procesos de selección donde los candidatos sean familiares de alguno de los colaboradores, se realice una adecuada revelación y mitigación del potencial conflicto de interés. Por ningún motivo, esta condición podrá dar ventaja sobre el proceso.
- Aseguramos que en los procesos de selección donde los candidatos estén o hayan estado vinculados a entidades gubernamentales con funciones de vigilancia sobre las actividades del Banco, se valide que no se incumplan las normas de inhabilidad o incompatibilidad establecidas por dichas entidades.
- Promovemos la integridad, transparencia y objetividad en el otorgamiento de incentivos a colaboradores, administradores y terceros, evitando que se induzcan conductas indebidas, antiéticas y/o fraudulentas, y anteponiendo los intereses corporativos.

#### **6. CONDUCTA ENTRE COMPAÑEROS Y EQUIPOS**

- Promovemos un ambiente de respeto, en el que no tiene cabida ningún tipo de agresión, discriminación, acoso laboral o sexual, amenaza, represalia o intimidación
- Fomentamos un ambiente laboral de colaboración, en el que se respetan, alientan y consideran diferentes puntos de vista
- Rechazamos cualquier comportamiento antiético, ofensivo y/o de violencia verbal o física, de carácter sexual o de otro tipo. que perturbe el ambiente laboral, afecte el trabajo, atente contra la dignidad y/o produzca desprecio, rechazo o desánimo en otro colaborador.

- Respetamos nuestro trabajo, equipo, clientes y proveedores, por lo que no acudimos al Banco y/o ejercemos nuestras funciones en estado de embriaguez, o bajo el efecto de narcóticos o drogas psicoactivas.
- Cumplimos nuestras funciones con responsabilidad, eficiencia y pasión por lo que hacemos.
- Aceptamos nuestro deber de notificar a la Dirección C&B Organización y Relaciones Laborales y al Director de Cumplimiento, el evento en que seamos objeto de arresto, acusación o condena por cualquier delito.
- Reconocemos que nuestro derecho de participar en actividades políticas, realizar aportes a partidos o campañas electores, y/o participar en manifestaciones públicas, no debe afectar el desempeño de nuestras funciones, el trabajo de nuestros equipos y/o involucrar al Banco, por lo que siempre las realizaremos a título personal y por fuera de la jornada laboral.
- Nos abstenemos de promocionar y/o participar, activa o pasivamente, en cadenas, pirámides o cualquier actividad ilegal de captación masiva y habitual de dinero.
- Evitamos participar o promover apuestas y/o rifas con ánimo de lucro y/o facilitar préstamo de dinero con ánimo de lucro a nuestros compañeros, clientes o proveedores.
- Rechazamos los actos que atenten contra la moral y las buenas costumbres, o que pongan en riesgo la reputación y el buen nombre del Banco.
- Nos abstenemos de incurrir en los demás actos u omisiones que la Ley y/o el Reglamento Interno de Trabajo definan como falta.

## **7. CONDUCTA FRENTE A CLIENTES, OPERACIONES Y NEGOCIOS**

- Promovemos el trato respetuoso, justo, equitativo y transparente en nuestra relación con clientes, proveedores y competidores, por lo que rechazamos las prácticas de negocio ilegales, indebidas o discriminatorias.
- Rechazamos prácticas desleales como la manipulación, abuso u ocultamiento de información en el desarrollo de nuestros negocios.
- Aseguramos el debido conocimiento del cliente durante toda la relación comercial, y velamos por contar con información actualizada periódicamente de acuerdo con lo establecido en las normas legales y políticas internas.
- Garantizamos el cumplimiento de los procedimientos de vinculación, sin exoneración de trámites, aun cuando se trate de personas recomendadas.
- Cumplimos a cabalidad con lo establecido en este Código respecto a la recepción y ofrecimiento de regalos e invitaciones a clientes y/o proveedores.
- Evitamos facilitar, promover, ejecutar u ocultar cualquier práctica tendiente a eludir los controles internos, regulatorios o legales, que tenga como propósito o efecto la elusión o evasión fiscal.
- Entendemos que las gestiones administrativas o judiciales que adelanten las autoridades competentes o los estamentos de control del Banco frente a sus clientes o al Banco mismo, son de carácter estrictamente confidencial, y no deben ser reveladas a estos últimos o a terceros no autorizados para conocerlas.

- Nos abstenemos de utilizar los productos, servicios o recursos del Banco para beneficio personal, en forma directa o indirectamente a través de terceros, sin que medie autorización del estamento autorizado para ello.
- Evitamos utilizar de secretos comerciales de la competencia tales como listas de clientes, proyecciones financieras y promociones de mercadeo y ventas no anunciadas al público.
- Rechazamos participar, promover, facilitar y/o ejecutar cualquier acto relacionado con el reconocimiento y pago ilegítimo de intereses, comisiones, compras, gastos, entre otros a cargo del Banco, y/o con la recepción de beneficios para facilitar la comisión de fraudes.
- Nos abstenemos de expedir certificaciones y/o constancias que no correspondan a la realidad, y/o que sean firmadas por personal no autorizado.
- Evitamos exceder las atribuciones que nos fueron otorgadas para el desarrollo de nuestras funciones, y/o comprometer al Banco de forma expresa o tácita, formal o informal.
- Evitamos utilizar indebidamente y/o revelar a terceros cualquier tipo de información confidencial del Banco, sus clientes, proveedores, colaboradores o aliados.
- Aceptamos que cualquier obra, desarrollo, invención, descubrimiento o mejora resultante de nuestras funciones como colaboradores son de propiedad exclusiva del Banco y, por lo tanto, están protegidas por las normas aplicables sobre propiedad intelectual.
- Evitamos pactar el pago o repartición de comisiones con otros colaboradores o terceros derivados de la presentación, direccionamiento o referenciación de potenciales clientes y/o nuevos negocios, a menos que las mismas estén previamente autorizadas por el Banco.

## **8. CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES Y DIVISAS**

Con el fin de prevenir abusos y prácticas indebidas en los mercados de valores y divisas, el Banco establece pautas mínimas de comportamiento en el desarrollo de las actividades de intermediación:

- Garantizamos la trazabilidad de operaciones de tesorería
- Nos abstenemos de utilizar y/o suministrar información privilegiada para realizar operaciones del mercado de valores y/o divisas, directa y/o indirectamente.
- Rechazamos y denunciaremos las prácticas tendientes a manipular el mercado, así como los actos deshonestos, fraudulentos, y los que involucren lavado de activos, soborno y corrupción.
- Rechazamos las actividades defraudatorias y nos abstenemos de obtener provecho propio o para un tercero en el desarrollo de actividades de intermediación de valores y/o divisas.
- Nos abstenemos de llevar a cabo operaciones de intermediación o actividades autorreguladas que, a pesar de tener apariencia de legalidad, tengan el propósito o efecto de agraviar un interés legalmente protegido por las normas del mercado de valores.
- Aseguramos que las Personas Naturales Vinculadas (PNV) al Banco conozcan y entiendan sus deberes por ostentar esta calidad.
- Velamos porque las PNV revelen sus partes relacionadas, sus inversiones personales y demás información que permita administrar potenciales conflictos de interés y controlar el uso indebido de información privilegiada.

- Las PNV y en particular, quienes ejecutemos labores directas de intermediación en los mercados de valores y/o divisas debemos:
  - a. Buscar utilidad para el Banco en todas las negociaciones, sin incurrir en prácticas ilegales o indebidas, y/o sin anteponer intereses personales o de terceros que pudieran interferir con los del Banco.
  - b. Asegurar que todas las operaciones se realicen respetando los cupos, límites y atribuciones establecidas
  - c. Validar el tipo de contraparte en una operación de tesorería antes de cerrarla, determinando si se trata de un cliente inversionista o un inversionista profesional, de una parte relacionada, o de un vinculado del Banco, atendiendo la normatividad externa y/o interna específica que corresponda.
  - d. Seguir las políticas y procedimientos establecidos en relación con la revelación y administración de conflictos de Interés reales, potenciales o percibidos.
  - e. Atender las políticas y procedimientos dispuestos por el Banco y la regulación aplicable, para la ejecución de operaciones de intermediación de valores y/o divisas en modalidad remota o híbrida.
  - f. Preservar la confidencialidad sobre las operaciones realizadas, los resultados relacionados y la información de nuestros clientes y contrapartes.

## **9. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON PROVEEDORES**

- Seleccionamos nuestros socios y proveedores con base en criterios éticos y objetivos, asegurando su debido conocimiento y cumpliendo con las políticas y procedimientos establecidos al interior del Banco.
- Rechazamos el favoritismo, nepotismo o cualquier forma de discriminación
- Nos abstenemos de ofrecer, solicitar y/o aceptar sobornos, regalos, comisiones, pagos indebidos o favores personales que puedan influir en decisiones comerciales
- Compartimos este Código con nuestros proveedores para asegurar que conocen y aceptan enmarcar sus actuaciones con el Banco, dentro de un marco ético y adhiriéndose a las conductas y buenas prácticas enunciadas en el mismo.
- Exigimos que el proveedor cumpla la legislación aplicable, en particular, pero sin limitarse, en materia fiscal, laboral, de continuidad del negocio, de prevención de LAFT, de antisoborno y anticorrupción, de tratamiento de datos personales, seguridad de la información y ciberseguridad.
- Velamos porque cualquier conflicto de interés que pudiera existir sea revelado y administrado de forma oportuna.
- Velamos por la confidencialidad de la información recibida de proveedores sobre ofertas comerciales, calidades de los productos o servicios, referencias y precios, estrategias de entrega, entre otras.
- Ponemos a disposición de nuestros proveedores los canales de Línea Ética del Banco para que puedan denunciar irregularidades o violaciones a este Código.

- Requerimos la aceptación por parte de los proveedores sobre la realización de auditorías o evaluaciones periódicas para asegurar el cumplimiento de este código y la administración de riesgos, entre otros.

## **10. PRACTICAS ANTISOBORNO Y ANTICORRUPCIÓN**

El Banco establece sus políticas anticorrupción y antisoborno, basadas en las disposiciones del Estatuto Anticorrupción, la Ley 1778 de 2016 sobre soborno transnacional y demás normas locales aplicables, así como en el Foreign Corrupt Practices Act (FCPA) y, el UK Bribery Act, en rechazo a las prácticas deshonestas y la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno:

Rechazamos dar algo de valor, pagar u ofrecer una retribución, y/o cualquier tipo de soborno a un funcionario público, semi-privado o privado, a los miembros de su familia, a una entidad sin ánimo de lucro o cualquier tercero sugerido o ligado al mismo, con el propósito de influenciarlo para obtener, desarrollar o retener un negocio asegurando una ventaja inadecuada y/o para que tome o se abstenga de tomar alguna medida oficial.

Cabe anotar que los pagos indebidos realizados de forma directa o indirecta a través de interpuesta persona, así como los realizados a un funcionario gubernamental o a un miembro de su familia, también puede constituir una violación a las leyes nacionales y extraterritoriales.

- Promovemos que los colaboradores que por su función tengan mayor contacto con funcionarios públicos, se mantengan especialmente atentos respecto de las conductas tipificadas en el Código Penal y normas concordantes, por dicha interacción.
- Comunicamos 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.
- Conducimos nuestros negocios y operaciones con honestidad e integridad, y tomamos 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 espera de ellos el mismo nivel de honestidad e integridad en cualquier actividad que desarrollen en nombre del Banco.

## **11. REGALOS, INVITACIONES Y ACTIVIDADES DE ENTRETENIMIENTO**

- Nos abstenemos de aceptar regalos, gratificaciones, atenciones o tratos preferenciales que puedan tener una intención inapropiada de influenciar el desempeño de nuestras funciones y comprometer nuestra independencia profesional y la responsabilidad con el Banco.
- Aceptamos regalos o atenciones, siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:
  - No se trate de dinero en efectivo, cheques, tarjetas débito, títulos valores, o cualquier otro documento que pueda ser convertible en dinero.
  - No sean solicitados por nosotros, para beneficio propio o de un tercero con el fin de que haga u omita funciones y/o tome o no decisiones que le son propias debido a su cargo.
  - No generen un impacto negativo en la reputación del Banco.
  - Su valor no supere 0.5 Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigentes SMLMV.
  - No se reciban de manera habitual, es decir, con frecuencia menor a semestral.

- No comprometan el juicio y/o las decisiones del colaborador y del Banco
- 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 el regalo sea un descuento por la compra de productos o servicios, este debe estar dentro de los parámetros normales, no exceder 0.5 SMLMV y ser informado previamente al líder directo.
- Cuando el valor de la atención o regalo no se encuentre determinado ni sea determinable, podrá ser recibido si cuenta con la autorización del vicepresidente del área respectiva o del presidente ejecutivo del Banco en su defecto, previa notificación al Director de Cumplimiento.
- 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 del Presidente Ejecutivo del Banco, y se notifique al Director de Cumplimiento.
- Nos abstenemos de aceptar cualquier tipo de invitaciones pagadas por el proveedor para conocer sus instalaciones. En caso de ser necesaria la visita, el Banco asumirá los costos respectivos.
- Reportamos oportunamente a nuestro líder directo y al Director de Cumplimiento, mediante correo electrónico todos los regalos, invitaciones y atenciones recibidos (excepto regalos promocionales).
- Estas políticas aplican también a nuestros familiares hasta el segundo grado de afinidad, segundo grado de consanguinidad y único civil.

## **12. INCENTIVOS A COLABORADORES, ADMINISTRADORES Y TERCEROS**

En el otorgamiento de incentivos a colaboradores, administradores y terceros, el Banco tiene establecidas directrices claras a través de la normatividad interna con el fin de promover la integridad, transparencia y objetividad en las interacciones de colaboradores y administradores, en el otorgamiento y la recepción de incentivos por productividad y cumplimiento de metas en el ejercicio de sus funciones, en todo caso, para garantizar la integridad de las operaciones impidiendo que se incentiven conductas incorrectas, antiéticas y fraudulentas, y que las decisiones tomadas sean objetivas y no influenciadas para beneficio propio o de un tercero previendo también el conflicto de interés, protegiendo los intereses institucionales y garantizando que el actuar siempre este enmarcado en forma responsable con comportamientos éticos y valores corporativos.

## **13. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON AUDITORES Y REGULADORES**

- Rechazamos cualquier conducta que busquen influir, coaccionar, manipular o inducir a error a los auditores internos y/o externos, entes de control y/o autoridades competentes, considerándolas como causales de las medidas disciplinarias o sancionatorias procedentes, sin perjuicio de las acciones legales que correspondan.
- Atendemos de forma diligente, honesta y transparente los requerimientos regulatorios, empleando el conducto definido por la administración para canalizarlos.

- Atendemos las visitas de los reguladores y autorreguladores con carácter prioritario, de manera oportuna y adecuada.

#### **14. CONDUCTAS EN LA RELACIÓN CON AUTORIDADES COMPETENTES**

- Guardamos estricta confidencialidad sobre los requerimientos, inspecciones y acciones legales interpuestas por o en contra del Banco ante autoridades judiciales o administrativas.
- Atendemos con prontitud y diligencia todo requerimiento judicial o administrativo, dando respuesta en término, sin omitir u ocultar la información requerida.
- Reconocemos que la reserva bancaria no es oponible a las solicitudes de información, formuladas de manera específica por las autoridades jurisdiccionales o administrativas competentes.
- Pondremos en conocimiento de las autoridades competentes cualquier evento ilícito o ilegal del cual tengamos conocimiento, y prestaremos debida colaboración con la justicia cuando sea requerido.

#### **15. CONDUCTAS RELACIONADAS CON EL USO DE RECURSOS DEL BANCO**

- Velamos por la eficiencia en los gastos asumidos por el Banco según su necesidad.
- Rechazamos que un colaborador, directo o indirecto, obtenga ganancia alguna como resultado de una erogación o gasto autorizado.
- Protegemos y preservamos los activos del Banco, propendiendo por su uso eficiente y exclusivo para el desarrollo de nuestras funciones, siempre dentro del marco de la legalidad y en cumplimiento de las políticas y normas internas.
- Indagamos sobre el origen de los fondos que recibimos, en particular, pero sin limitarnos a la administración y comercialización de los bienes recibidos en dación de pago.
- Reconocemos y protegemos la privacidad de nuestros colaboradores, sin perjuicio de la facultad del Banco de controlar y monitorear sus comunicaciones y el uso que le den a las herramientas técnicas y/o tecnológicas que les provea el Banco para el desarrollo de sus labores.

#### **16. CONDUCTAS RELACIONADAS CON EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

##### **16.1 Generalidades en el tratamiento de información**

- Velamos porque todos los registros informativos se conserven de forma adecuada y durante el tiempo establecido en las regulación y políticas internas.
- Procuramos la adecuada administración de la información, por lo que no permitimos destruir y/o alterar documentos que puedan estar relacionados con conductas ilícitas o ilegales.

##### **16.2 Información Financiera y Contable**

- Velamos por la integridad de la información que ingresa a los sistemas del Banco, en particular, pero sin limitarse a, el correcto registro de las operaciones, las transacciones y la información de los clientes

- Nos comprometemos con la claridad, completitud, exactitud, transparencia, oportunidad y confiabilidad de la información financiera provista a nuestra Alta Dirección, Junta Directiva, accionistas, los reguladores y autorreguladores, el mercado y demás Grupos de Interés.
- Controlamos que todos nuestros registros contables reflejen la realidad de las transacciones del Banco y atiendan las normas y prácticas de contabilidad generalmente aceptadas.
- Rechazamos cualquier alteración a los registros contables o la información financiera.

### **16.3 Información Confidencial o Reservada**

Se entiende por información Confidencial o Reservada, aquella que no ha sido dada a conocer al público y/o que tiene carácter de reserva. Respecto a este tipo de información:

- Adoptamos las medidas necesarias para salvaguardarla y evitar divulgarla a terceros no autorizados, excepto cuando sea legalmente requerida por una autoridad competente.
- Nos abstenemos de utilizarla en provecho propio o ajeno.
- Aseguramos que todos los colaboradores, directos e indirectos, que en el ejercicio de sus funciones conozcan sobre reportes de operaciones inusuales o sospechosas dentro del marco del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, conozcan y atiendan su obligación legal de guardar reserva sobre la misma, lo que implica no divulgarla a las personas implicadas con la operación, so pena de incurrir en las sanciones y/o procesos disciplinarios y/o penales que establece la Ley.
- La custodia de la información reservada, cumplirá los estándares de Seguridad de la Información establecidos por el Banco.

### **16.4 Información Privilegiada**

Se entiende por información privilegiada aquella información confidencial concreta, que no ha sido dada a conocer del público y que, de haberlo sido, la habría tenido en cuenta un inversionista medianamente diligente y prudente al negociar los valores relacionados. Esta dejará de tener calidad de privilegiada, en el momento en que se haga pública, cuando pierda relevancia, o en el escenario de la intermediación en el mercado de valores cuando ya no tenga la capacidad de influir sobre la cotización de los valores afectados. Respecto a este tipo de información:

- Adoptamos las medidas necesarias para salvaguardarla, y evitar comunicarla o divulgarla a terceros no autorizados
- Nos abstenemos de utilizarla para generar un beneficio a nombre propio o de un tercero.
- Rechazamos que cualquiera que acceda a información privilegiada relacionada con el Banco, sus clientes y/o accionistas, la utilice para tomar decisiones de compra, venta o especulación de títulos valores o divisas, o recomiende que otra persona lo haga.

### **16.5 Protección de datos personales**

- Aseguramos el cumplimiento de la Política de Protección de Datos Personales del Banco por parte de colaboradores, proveedores y terceros aliados.

## 17. CONDUCTAS EN LA PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Los conflictos de interés son aquellos eventos en las que un sujeto se encuentra 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.

En términos generales, los colaboradores del Banco nos enfrentamos a un conflicto de interés cuando debemos tomar una decisión en un acto o negocio, o podamos influir en la misma, y tengamos frente a esa decisión dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí, y la alternativa que elijamos conlleve 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 del Banco:

- Celebración de operaciones con sociedades en las cuales tenga la calidad de socio, accionista o administrador, o haga parte de alguno de sus órganos de control o administración.
- Celebración de actos jurídicos con personas naturales con las cuales tenga relación de parentesco como cónyuge, compañero permanente o hasta el 2º grado de consanguinidad, 2º de afinidad y único civil.
- 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.
- Celebración de actos jurídicos con personas naturales con las cuales tenga una relación de dependencia.
- Cualquier operación o acto jurídico con personas naturales con las cuales el colaborador o administrador tenga una relación que no implique vínculos de consanguinidad o afinidad, pero que el colaborador considere que pueda afectar su juicio o que pueda percibirse como un conflicto de interés.

### 17.1 Conductas generales frente a conflictos de interés

- Entendemos que los conflictos de interés pueden configurarse con potenciales clientes, clientes, contrapartes, proveedores, colaboradores, contratistas, administradores, accionistas, reguladores, entes de control, vinculados del Banco y partes relacionadas de PNV, entre otros.
- Entendemos que es nuestra responsabilidad informar de forma oportuna que nos encontramos inmersos en un conflicto de interés potencial, real o percibido, y suministrar toda la información necesaria para su análisis y administración a nuestro líder directo y al Director de Cumplimiento.
- Nos abstenemos de participar en actos en los que enfrentemos un conflicto de interés potencial, real o percibido.
- Reconocemos que en primera instancia, la responsabilidad de revelar los conflictos de interés es nuestra y que nuestro líder directo o instancia competente, es quien establece las medidas para su debida administración.
- Reconocemos y atendemos diligentemente los cuestionamientos y medidas que tomen las áreas de Riesgo y/o Cumplimiento sobre conflictos de interés revelados o no revelados, sean percibidos, potenciales o reales, y/o sobre las acciones mitigantes establecidas.

- Entendemos que los conflictos de interés que involucren actividades de intermediación de valores y/o divisas y/o a personas naturales vinculadas, así como sus medidas mitigantes, deberán ser de conocimiento de la Gerencia de Riesgos de Mercado y Liquidez para su respectiva revisión y monitoreo.
- Rechazamos y denunciaremos el ocultamiento de conflictos de interés (propios o de terceros).

### **17.2 Conducta frente a conflictos de interés en Colaboradores**

- Velamos porque nosotros, en nuestra calidad de colaboradores, y nuestros familiares podamos disfrutar de los servicios y productos del Banco, en las mismas condiciones en que se ofrecen a personas que se encuentren en circunstancias similares y/o en las condiciones generales definidas por el Banco.
- Nos aseguramos de que cuando un familiar nuestro y/o de un colaborador quiera adquirir productos y/o servicios del Banco:
  - El familiar sea atendido en una oficina diferente a la que labore el colaborador con el cual tiene su vínculo
  - El colaborador con quién se tiene el vínculo se declare impedido y lo notifique previamente a su líder directo y al Director de Cumplimiento, cuando participe en el proceso de aprobación del producto y/o de otorgamiento de tasas.
- Evitamos favorecer a nuestros amigos y/o familiares, con o sin un interés particular, cuando quiera que se estén adelantando procesos de selección de funcionarios, contratistas o proveedores.
- Evitamos tomar ventaja de los beneficios que el Banco otorga de manera exclusiva a favor nuestro, con el fin de favorecer a nuestros familiares o terceros.
- Entendemos que no debemos realizar la gestión de un producto o servicio para un familiar o un tercero con intereses personales, sin tener aprobación previa de mi líder jerárquico, según sea el caso.
- Aceptamos que nuestros familiares o amigos solo podrán acceder a descuentos, exoneraciones, o retribuciones excepcionales sobre los productos o servicios del Banco, que estén disponibles para los clientes o personas que se encuentren en circunstancias similares o en los escenarios específicos definidos por el Banco para ellos.
- Revelamos oportunamente y en los formatos establecidos por el Banco, a nuestro líder directo y al Director de Cumplimiento, cualquier relación sentimental con otro colaborador.
- Evitamos que nuestro comportamiento con clientes y/o proveedores esté influenciado por regalos, atenciones o invitaciones, y que, en consecuencia, tomemos decisiones imparciales, atendiendo los criterios y directrices impartidos por el Banco, y al correcto cumplimiento nuestras funciones.
- Nos abstenemos de consultar información de productos relacionados con nuestros familiares y/o amigos y/o cualquier otra persona sobre la que no estemos autorizados en el ejercicio de nuestras funciones.
- Entendemos que desarrollar actividades externas como ejercer un segundo empleo, participar como socio en una empresa, brindar asesorías profesionales, entre otras, aún sin fines de lucro, y en especial con cualquier empresa que tenga relaciones comerciales con El Banco o desee

entablarlas, puede configurar un conflicto de interés que debemos reportar. A continuación, se listan algunas de estas actividades externas.

- Ejecutar contratos laborales con otras entidades desarrollando funciones similares a las asignadas en el Banco o que dichas actividades afecten su desempeño laboral.
- 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).
- 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 siempre que i) Las funciones y responsabilidades ante el Banco no se vean afectadas; ii) No tenga decisiones de inversión en valores respecto de la actividad externa; iii) La actividad no se desarrolle durante horas laborales. iv) La actividad no implique un real o aparente conflicto de interés:
  - 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.

### **17.3 Conducta frente a conflictos de interés en Administradores**

- Entendemos y aceptamos que las situaciones de conflictos de intereses en las que nos encontremos inmersos como administradores del Banco, serán resueltas de conformidad con lo establecido en la normatividad interna y las disposiciones regulatorias:
  - En el caso que se presente un conflicto de interés de un miembro de Junta Directiva y/o del Presidente Ejecutivo del Banco, la situación deberá ser escalada a la Junta Directiva en pleno, con la participación del Director de Cumplimiento y el Vicepresidente de Riesgos, y será esta instancia la encargada de evaluar la situación y decidir las acciones pertinentes, sin la participación del miembro que presenta el conflicto.
  - 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 dicho órgano (i) autoriza la toma de la decisión por parte de los miembros de Junta que señalan estar inmersos en una posible situación de conflicto, o (ii) toma la decisión correspondiente, con base en la información que se le presente.
    - Los representantes legales, diferentes al Presidente del Banco, y demás colaboradores 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. La comunicación deberá ser notificada al Director de Cumplimiento y al Vicepresidente de Riesgos.

- 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.

## **18. CONDUCTAS CON LA COMUNIDAD**

Promovemos prácticas ambientales y sociales responsables, que contribuyan con la protección del medioambiente y la preservación de los valores culturales e históricos de las comunidades o regiones.

- Apoyamos iniciativas y/o proyectos que busquen atender necesidades sociales de las comunidades en las cuales el Banco hace presencia, priorizando aquellas relativas a educación, salud, inclusión financiera, como parte de nuestra responsabilidad social, atendiendo 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, sus representantes legales y beneficiarios finales 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.
  - No realizamos donaciones en dinero o en especie destinadas a promover y/o apoyar actividades de, partidos y/o movimientos políticos, y/o a sus representantes o campañas políticas.
  - Realizamos donaciones y/o patrocinios con cargo exclusivo a fondos incluidos en el presupuesto anual, previamente aprobado por la Junta Directiva.
  - Solicitaremos 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..
  - Rechazamos la vinculación o mantenimiento de clientes en el Banco, condicionada a la realización de aportes a causas benéficas.

## **19. CONDUCTAS EN MEDIOS DE COMUNICACION Y REDES SOCIALES**

El Banco cuenta con una Política de Comunicación y Revelación de Información, y por lo tanto los colaboradores y administradores del Banco daremos cumplimiento a sus disposiciones.

- Trasladaremos cualquier contacto por parte de medios a la Presidencia del Banco
- Evitamos publicar, anunciar, dar un discurso, conceder una entrevista y/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.
- Consideramos los siguientes comportamientos al hacer uso de las redes sociales:
  - Nos abstenemos de publicar comentarios ofensivos, hacer bromas o sabotajes que puedan afectar la reputación de la organización.
  - Las opiniones y/o comentarios expresados se deben hacer a nombre propio, evitando hacer alusión al Banco y/o a sus productos y servicios.
  - Evitamos criticar al Banco u otras entidades, y/o sus productos y/o servicios.
  - Rechazamos el uso de lenguaje o material difamatorio u obsceno, así como las amenazas, acoso y/o cualquier comentario que esté en detrimento de una persona o entidad.
  - Entendemos que los comentarios de clientes y/o usuarios sobre el Banco en redes sociales, son atendidos de acuerdo con los procedimientos definidos por el banco, por lo que, como colaboradores, nos abstenemos de responder y/o comentar estas publicaciones.
  - Podemos comentar las publicaciones realizadas por el Banco en sus cuentas oficiales, pero nunca interactuar ni contactar a los usuarios o clientes que se manifiesten a través de estas.
  - Evitamos divulgar información y/o contenido que se considere confidencial y/o sensible para el Banco y/o sus clientes.

## **20. DENUNCIAS Y USO DE LOS CANALES DE LA LÍNEA ÉTICA**

Todos somos responsables por asegurar el adecuado cumplimiento de este Código y, por lo tanto, estamos llamados a denunciar a través de los diferentes canales de Línea Ética dispuestos para tal fin, de forma anónima o a nombre propio, cualquiera de las siguientes situaciones:

- Violación, real o potencial a las políticas internas y/o la regulación aplicable
- Comportamiento mal intencionado que atente contra las personas, incluidas amenazas o actos de violencia física, o los activos, principios o políticas,
- Conducta o situación que pueda poner en riesgo a nuestro Banco, clientes o colaboradores, o que atente contra los valores y misión del Banco,
- Acto de soborno o corrupción

La identificación y resolución temprana de estas situaciones es clave para mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y accionistas, y proteger al sistema financiero.

Los canales de Línea Ética son exclusivos para realizar denuncias de contenido ético o conductual, por lo que no deben emplearse para consultas, peticiones, quejas o reclamos de otro tipo. Sin embargo, si tiene dudas sobre si debe o no reportar alguna situación que lo inquiete, siempre opte por hacerlo.

### **Canales de Línea ética**

Con el fin de facilitar las denuncias y garantizar su confidencialidad, el Banco ha dispuesto 4 canales de Línea Ética:



1. Correo Electrónico: [linea.etica@pichincha.com.colinea.etica@pichincha.com.co](mailto:linea.etica@pichincha.com.colinea.etica@pichincha.com.co)



2. Presencial: **Director de Cumplimiento, Director C&B Organización y Relaciones Laborales, o Líder Directo inmediato**



3. Página web: <https://www.bancopichincha.com.co>, en el acceso a Servicio al Cliente / Línea ética.



4. Línea telefónica: PBX **6016501050** extensión **805040**

Si bien invitamos a utilizar primero los canales de Línea Ética para realizar denuncias, recordamos que siempre es una opción comunicarse con los organismos reguladores y/o autorreguladores, y/o las autoridades competentes, si lo considera necesario.

Todas las denuncias recibidas por los canales de Línea Ética son tratados con la máxima confidencialidad posible, de acuerdo con la necesidad de investigar y tratar el tema, atendiendo el debido proceso y respetando los derechos conferidos en las regulaciones aplicables a todas las partes involucradas.

Recordamos que las denuncias puede realizarlas a nombre propio o de forma anónima, sin embargo tenga en cuenta que si opta por esta última opción, es posible que sea más difícil para el Banco obtener información adicional necesaria dentro de la investigación. En cualquier caso, procure brindar todo el detalle posible. Dependiendo de la gravedad y resultados de la investigación, el caso podrá ser archivado o trasladado a la Dirección C&B Organización y Relaciones Laborales para que efectúe lo de su competencia.

## 21. PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

El Banco prohíbe cualquier tipo de represalia en contra los denunciantes y por lo tanto, establece como principios de protección la confidencialidad y anonimato de quienes hagan uso de los canales de Línea Ética, salvaguardando su integridad laboral, física y emocional ante potenciales amenazas o represalias.

Cada líder de área, sin importar su nivel, es responsable por crear un ambiente de trabajo libre de discriminación, acoso y represalias.

La represalia es considerada una falta grave y quien incurra en ella será sujeta de medidas disciplinarias, incluyéndose la terminación de su contrato de trabajo.

## 22. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Las acciones que estén en contra de límites éticos o de restricciones legales y que obedezcan a actitudes irresponsables, permisivas, negligentes, ineficientes u omisivas en el desarrollo comercial y operacional del Banco, serán objeto de las sanciones que a continuación se señalan:

### 22.1 Sanciones judiciales o administrativas



Son las que aplica la Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) o cualquier otra autoridad judicial o administrativa competente, cuando directivos o colaboradores, autoricen o ejecuten actos violatorios de los Estatutos del Banco o norma legal a la que deba sujetarse dicho directivo o colaborador, o el el Banco.

Estas sanciones pueden ser:

- **Amonestación:** Es una llamada de atención por escrito, dirigida directamente al amonestado con copia al Representante Legal del Banco, en donde se manifiesta la inconformidad y se advierte que de persistir la anomalía la sanción será agravada.
- **Sanción:** 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).
- **Suspensión o inhabilidad de ejercicio laboral financiero:** Inhabilitar el desempeño de cargos que requieran posesión ante la SFC hasta por un término de cinco (5) años.
- **Destitución:** 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 Vicepresidencia de Legal & Talento debe proceder a la cancelación del contrato de trabajo respectivo.

## **22.2 Terminación del contrato de trabajo**

Si la actuación del colaborador va en contra de las normas legales vigentes o internas, el Banco podrá terminar su contrato de trabajo con 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:

- **Motivos de carácter externo:** Cuando la SFC exige la remoción inmediata del directivo o colaborador infractor de una norma legal o reglamento de carácter interno, la Vicepresidencia de Talento y Legal del Banco debe terminar el contrato de trabajo con justa causa, medida que se toma en cumplimiento del Código Sustantivo del Trabajo.
- **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, o los hechos u omisiones que modifiquen o adicione tales normas.

## **22.3 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 al Banco o a una persona natural o jurídica, cliente o no del Banco, será responsable civilmente de las pérdidas económicas sufridas por razón de las infracciones cometidas..

## **22.4 Sanciones penales**

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

### 23. RECONOCIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Nos comprometemos a:

- Leer y entender el Código de Ética y Conducta al momento de nuestra vinculación
- Dar cabal cumplimiento a sus disposiciones, entendiendo que el incumplimiento de estas tendrá como consecuencia la aplicación de las medidas disciplinarias y administrativas del caso
- Manifestar nuestra aceptación y adherencia al mismo de forma virtual a través de la plataforma de formación del Banco.
- Realizar el curso de Código de Ética y Conducta anualmente, a través de la campaña de refuerzo del conocimiento realizada por la Vicepresidencia de Talento & Legal, presentando la evaluación y renovando nuestro compromiso con su cumplimiento.