

CÓDIGO DE CONDUCTA Y ETICA

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	3
1.1. Objetivo del Código de Conducta.....	3
1.2. Generalidades.....	3
1.3. Principios	4
2. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	6
2.1 Actuación de todos los funcionarios de SERFINANSA	6
2.2 Actuaciones Prohibidas al Personal.....	7
2.3 Actuaciones y Deberes de los Administradores.....	8
3. NORMAS QUE RIGEN LA CONDUCTA DE SERFINANSA	9
3.1 Control y Uso de Activos.....	9
3.2 Registros Contables e Informes.....	10
3.3 Manejo de las Relaciones en Serfinansa.....	10
3.4 Calidad en el Desarrollo del Trabajo	10
3.5 Error Ajeno.....	11
3.6 Libertad de Pensamiento, Religion y Otros.....	11
3.7 Información Confidencial o Restringida.....	11
3.8 Selección del Personal.....	13
3.9 Los Conflictos de Interés.....	13
3.9.1 Identificación de las Personas Competentes Sujetas a la Política de Conflictos de Interés	13
3.9.2 Identificación de Conflictos de Interés	14
3.9.3 Identificación de las Actividades Potencialmente Generadoras de Conflictos de Interés	14
3.9.4 Situaciones Generadoras de Conflictos de Interés.....	16
3.9.5 Reglas que Deben Tenerse en Cuenta Para Evitar la Ocurrencia de un Conflicto de Interés en la Labor Diaria.....	17
3.9.6 Procedimiento en Caso de Conflicto de Interés.....	19
3.9.7 Conflictos de Interés en Negociaciones a Través de la Tesorería y/o Mesa de Dinero	20
4. INCOMPATIBILIDADES DE DIRECTIVOS.....	21
5. INCOMPATIBILIDADES DEL REVISOR FISCAL	21
6. CUMPLIMIENTO DE MANUAL SARLAFT Y CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA.....	22
7. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES	22
7.1 Sanciones Disciplinarias	23
7.2 Sanciones de Carácter Laboral.....	23
8. CAPACITACION	24
9. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA	24

1. INTRODUCCIÓN

SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANSA, COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO COMERCIAL, es una entidad financiera, cuyo desempeño siempre se ha caracterizado por el cumplimiento de las normas y de los postulados tanto éticos como morales dentro del sistema financiero Colombiano.

Con el fin de obrar en concordancia con la ética y la moral y evitar que SERFINANSA sea utilizada para el lavado de dineros y la financiación del terrorismo proveniente de cualquier clase de actividades delictivas, describimos la **conducta** a seguir por parte de los funcionarios de la compañía.

Así toda actividad realizada por la entidad y sus empleados, debe ceñirse a los mandatos constitucionales, legales, estatutarios y reglamentarios, en aras de proteger la confiabilidad y seguridad de SERFINANSA.

Este código es de obligatorio cumplimiento para los empleados y directivos. Su violación se considera como justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo por parte de SERFINANSA, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal derivada de las acciones u omisiones del empleado.

1.1. Objetivo del Código de Conducta

El objetivo de este Código de Conducta es establecer el marco ético en el cual se desarrollan las operaciones de la Compañía y las actuaciones de sus funcionarios, administradores y accionistas, mediante el señalamiento expreso de las reglas de conducta que orienten su actuación, en especial para el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo - SARLAFT respecto de cada uno de los productos y servicios de SERFINANSA.

1.2. Generalidades

Son funcionarios de SERFINANSA todos sus empleados, vinculados mediante contrato de trabajo.

Los administradores de SERFINANSA son: a) Los funcionarios que además de tener vinculación laboral, ostentan la representación legal de la entidad, b) Los miembros de la Junta Directiva, c) Quienes ejercitan funciones de dirección, gestión o disposición externa o interna, por tener cargos de dirección, confianza y manejo derivados de la relación laboral con la entidad.

Los accionistas de la entidad son las personas naturales y jurídicas que figuren como tales en el Libro de Registro de Accionistas.

1.3. Principios

Todos los funcionarios de SERFINANSA deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de la buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista en SERFINANSA, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

Como directrices a tener en cuenta en el comportamiento o **conducta** en el ejercicio de la actividad financiera y basados en el principio constitucional de la buena fe se establecen los siguientes principios a seguir por todos y cada uno de los empleados:

a) PREVALENCIA DE LAS REGLAS DE CONDUCTA:

Como principio básico de conducta, en SERFINANSA es imperativo anteponer la observancia de los principios éticos de este Código al logro de las metas comerciales.

b) LEALTAD:

Se entiende por ella la obligación que tienen los funcionarios de actuar siempre buscando el beneficio de SERFINANSA e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva con relación a todas las personas que intervienen de cualquier manera con la operación bancaria.

c) PROFESIONALISMO:

Actuar siempre en forma seria y objetiva, con diligencia, la cual se equipara al trabajo constante y a conciencia. Así mismo con destreza, la cual hace referencia al conocimiento, habilidad y buen juicio para el desarrollo de su actividad en el ejercicio de sus funciones.

d) CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD:

Regirse por todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada y abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la ley o los reglamentos.

e) HONESTIDAD:

Rectitud de conducta, lealtad a la Compañía e integridad, firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.

f) RESPONSABILIDAD:

Realizar a cabalidad y con la debida diligencia las labores propias de cada cargo, y en consecuencia responder plenamente por los actos ejecutados.

g) CONFIDENCIALIDAD:

Guardar reserva de toda de la información conocida de la Compañía, en especial de aquella cuya divulgación esté sometida a protección legal y cause perjuicios a terceros, y en especial la información relativa a clientes de SERFINANSA.

h) SENSIBILIDAD SOCIAL:

Reconocimiento de la organización a la no discriminación y a la reasignación de sus recursos consolidando su presencia nacional incluyente.

i) CONFIANZA:

Brindar seguridad, transparencia y calidad en sus productos y servicios que permita elevar la percepción y valoración de los clientes y de la sociedad en general.

j) INTEGRIDAD CON EFICIENCIA:

Virtud de nuestro personal de actuar con honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y el cumplimiento de los objetivos del negocio.

k) SERVICIO:

Compromiso de todas las áreas de lograr satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades tanto del cliente interno como externos, cumpliendo los estándares de calidad establecidos por la compañía y propendiendo su buen nombre.

l) COMPROMISO:

Actitud de nuestro personal que se refleje en el cumplimiento de las normas internas, en la lealtad, responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los clientes y la sociedad.

m) INNOVACIÓN:

Desarrollo o mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y que atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.

2. CÓDIGO DE CONDUCTA

2.1 Actuación de todos los funcionarios de SERFINANSA

Todos los funcionarios de SERFINANSA deberán:

- ✓ Desarrollar las actividades asignadas, con el fin de lograr el adecuado desarrollo del objeto social de la compañía.
- ✓ Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias.
- ✓ Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- ✓ Dar un trato equitativo a todos los socios y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- ✓ Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad o en actos respecto de los cuales exista conflictos de interés, salvo autorización por parte de la Junta Directiva.
- ✓ Cada de uno de los funcionarios de SERFINANSA, independientemente de su nivel jerárquico debe evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

En consecuencia, sin perjuicio de la responsabilidad atribuible a los administradores en la definición de políticas y en la ordenación del diseño de la estructura del control interno, es pertinente resaltar el deber que les corresponde a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

2.2 Actuaciones Prohibidas al Personal

Los funcionarios de SERFINANSA seguirán las siguientes reglas de comportamiento y en especial en el conocimiento del cliente, detección y análisis de operaciones inusuales, determinación y reporte de operaciones sospechosas y todos los procedimientos del Manual SARLAFT:

a. Procederán en forma veraz, digna, leal y de buena fe. No intervendrán en actos simulados, operaciones fraudulentas o que tiendan a ocultar, distorsionar o manipular la información de SERFINANSA o sus clientes, en perjuicio de la Compañía, su clientela, terceros o el Estado.

b. Evitarán intervenir o participar de forma directa o indirecta en arreglos indebidos en las instituciones u organismos públicos, en otra entidad o entre particulares.

c. Evitarán demorar de manera injustificada la realización de operaciones propias de su cargo, o de las que les han sido encomendadas por superiores, en detrimento de los intereses de SERFINANSA o su clientela.

d. Se abstendrán de realizar u omitir actuaciones o de evitar el suministro de información tendiente a favorecer, perjudicar o lesionar a una persona.

e. Se abstendrán de aprobar o improbar operaciones activas, pasivas o neutras de SERFINANSA con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.

f. Los funcionarios de SERFINANSA se abstendrán de participar, decidir, o sugerir la decisión, en operaciones o servicios a favor de clientes con los que sostengan negocios particulares o tengan vinculaciones familiares.

g. Los funcionarios de SERFINANSA se abstendrán de aceptar regalos y atenciones desmedidas, o tratamientos preferenciales de clientes que tiendan a recibir o a esperar recíproco tratamiento.

h. En cuanto al otorgamiento de crédito a los accionistas y administradores, se hará con estricta sujeción a los límites legales establecidos, de tal manera que no se ponga en ningún momento en peligro la solvencia o liquidez de SERFINANSA y nunca se superen los límites establecidos.

i. No deberá otorgarse ninguna clase de preferencia económica a los accionistas ni administradores en sus relaciones con SERFINANSA a través de sus distintos productos, que esté por fuera de la ley o de los parámetros y procedimientos internos.

2.3 Actuaciones y Deberes de los Administradores.

El Artículo 23 de la ley 222 de 1.995, señala que los administradores deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus asociados.

Según el artículo 22 de la citada Ley, son administradores, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o deleguen esas funciones.

La Superintendencia Financiera ha señalado que el término Administradores incluye tanto a los representantes legales – llámense presidentes, vicepresidentes, gerentes, sub-gerentes, directores, etc, como los miembros de juntas directivas y, en general, a todo aquel que estatutaria o legalmente tenga la facultad de ejercer la representación de la institución u ordenar que se ejecute o celebre un acto en nombre de la respectiva entidad.

En cumplimiento de su función los Administradores deberán:

- 1- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- 2- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Entidad.
- 3- Prohibición de los representantes y mandatarios de hacer de contraparte del representado o mandante.
- 4- Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Entidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva o Asamblea General de Accionistas.
- 5- Prohibición a los administradores de negociar acciones de la Entidad, salvo autorización expresa de la Junta Directiva.
- 6- Prohibición de formar mayorías con personas ligadas por parentesco.
- 7- No podrá haber en las Juntas Directivas una mayoría cualquiera formada por personas ligadas entre sí por matrimonio o parentesco.
- 8- Para los mandatarios está prohibido adquirir o beneficiarse de los negocios que representen, ni podrá hacer de contraparte del mandante, salvo expresa autorización de este. (Artículo 1274 del C. del Co.)

9- Evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre los intereses personales y los de SERFINANSA en tratos con actuales o potenciales clientes, proveedores, contratistas y competidores, actuar por el beneficio de SERFINANSA, excluyendo cualquier beneficio personal.

10- Informar oportunamente cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés, incluyendo relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe exclusivamente por el interés de SERFINANSA.

11- Abstenerse de promover o permitir cualquier práctica que tenga como efecto sobresaliente la evasión fiscal.

12- Abstenerse de concentrar ilegalmente el otorgamiento de créditos, de suerte tal que se ponga en riesgo la solvencia o liquidez de la entidad por el incumplimiento de un deudor o de un grupo de deudores relacionados entre sí.

13- Abstenerse de otorgar, en contravención a normas legales, crédito a accionistas, de suerte tal que se ponga en riesgo la solvencia o liquidez de la entidad.

14- Abstenerse de realizar inversiones salvo en las cuantías y casos autorizados por la ley y las políticas internas de SERFINANSA.

15- Abstenerse de facilitar o utilizar recursos provenientes del ahorro privado para la adquisición del control de otras empresas, con fines especulativos o con fines diferentes a los establecidos en sus reglamentos, estatutos y en la ley.

3. NORMAS QUE RIGEN LA CONDUCTA DE SERFINANSA

3.1 CONTROL Y USO DE ACTIVOS

Todos los empleados de SERFINANSA son responsable por el el control y uso adecuado de los activos de la compañía, incluyendo la información física y electrónica. Esto implica proteger las propiedades y otros activos contra usos y movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abusos de confianza.

Ningún funcionario puede usar o solicitar los recursos físicos de SERFINANSA S.A. para beneficio propio o de terceros.

3.2 REGISTROS CONTABLES E INFORMES

Se debe reflejar de manera exacta, clara y verdadera cualquier transacción, ya sea en reportes financieros, operativos, registros contables, cuentas de gastos y demás.

3.3 MANEJO DE LAS RELACIONES EN SERFINANSA.

SERFINANSA no busca obtener ganancias o ventajas a través del uso impropio de cortesías o incentivos en los negocios. El buen juicio y la moderación deben ser ejercitados para evitar malas interpretaciones o efectos adversos en la reputación de la organización o de sus empleados.

Las acciones que garantizan la anterior norma de **conducta** son:

- Obrar equitativa y objetivamente, sin considerar beneficios personales o de terceros prestando los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente de la pactada con SERFINANSA.
- Abstenerse de aceptar regalos y atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que puedan comprometer al otorgamiento de concesiones especiales recíprocas.
- Abstenerse de recibir dinero como gratificación, por pequeña que sea su cuantía.
- En las relaciones con el cliente deben prevalecer condiciones de rectitud, seguridad y transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados.

3.4 CALIDAD EN EL DESARROLLO DEL TRABAJO

Todas las actividades a cargo de un funcionario deben ser atendida con el máximo de confiabilidad, oportunidad y diligencia:

- Los empleados deben aprovechar las capacitaciones brindadas por SERFINANSA, haciendo el mejor uso de ella y conocer los reglamentos que rigen su profesión u oficio.
- Cada funcionario es responsable de leer, estudiar y dar estricto cumplimiento a las circulares y directrices emitidas por la compañía y por los entes de control. También son responsables del cumplimiento de los manuales y procedimientos que regulan su cargo.

- Las actividades extra laborales del funcionario no pueden comprometer a SERFINANSA, respecto de sus intereses, ni afectar la imagen de la compañía.

3.5 ERROR AJENO

Todo funcionario que detecte un error o mal uso en los procedimientos de SERFINANSA, que beneficie directa o indirectamente a un funcionario o a un tercero, debe comunicarlo inmediato a cualquier superior jerárquico.

3.6 LIBERTAD DE PENSAMIENTO, RELIGION Y OTROS

SERFINANSA respeta la afiliación política, credo religioso o raza del personal contratado. Sin embargo, los funcionarios deben abstenerse de ejecutar actividades políticas dentro de la organización y favorecer o discriminar a clientes, compañeros o terceros por su directriz política, credo religioso o raza.

3.7 INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O RESTRINGIDA

Se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público, existiendo deber para ello. Ningún funcionario, directivo ni accionista de SERFINANSA podrá realizar transacciones comerciales o en el mercado de valores utilizando información privilegiada.

Esta información privilegiada no debe ser entregada a terceros que no tienen derecho a recibirla, ni deben los funcionarios, directivos o accionistas de SERFINANSA con acceso a información privilegiada aconsejar con base en la misma la realización de cualquier transacción comercial o del mercado de valores.

El uso indebido de la Información Privilegiada puede acarrear consecuencias muy serias, tales como acciones legales contra el empleado que podrían resultar en cuantiosas multas o períodos de reclusión, además de la terminación de su contrato de trabajo. El uso indebido de la Información Privilegiada podría generar problemas legales o sanciones significativas contra la compañía, además de causar daños a la reputación y a los negocios de la compañía.

Teniendo en cuenta lo anterior la información que se asigne a cada persona como empleado de SERFINANSA, no debe ser proporcionada a personas

externas, ni a empleados que no la requieran dadas sus funciones, sin que medie la autorización necesaria.

No debe ser utilizada para beneficio personal ni de nadie diferente a SERFINANSA.

SERFINANSA y sus empleados, deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus clientes y aquella propia de carácter reservado, salvo los casos en que las autoridades la requieran.

No obstante lo anterior, no se configura el uso indebido de la información privilegiada en los siguientes casos:

1. Cuando el Presidente de SERFINANSA y/o la Junta Directiva autoricen expresamente a los demás administradores, altos directivos o empleados el levantamiento de la reserva;
2. Cuando la información se le suministre a las autoridades facultadas para solicitarla y previa su solicitud al respecto;
3. Cuando sea puesta a disposición de los órganos que tienen derecho a conocerla, tales como la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, el Revisor Fiscal, Auditoría Interna, los accionistas en ejercicio del derecho de inspección y los asesores externos, para los asuntos que les han sido encomendados, previa suscripción y aceptación de manejo de confidencialidad de la información que se le entregue.

En desarrollo del Principio de Confidencialidad en la **Conducta** de los Funcionarios, no deben:

1. Revelar información de la entidad a personas que no pertenezcan a ella, o que perteneciendo no la requieren dadas sus funciones, o no tengan autorización para conocerla.
2. Utilizar la información privilegiada, a la que han tenido acceso, en beneficio propio directo, indirecto, o de terceras personas o en perjuicio de terceros.
3. Suministrar información a terceros sobre los datos personales de los clientes y aquellos asuntos sujetos a reserva bancaria.
4. A los empleados a quienes se le asignen claves y/o códigos de acceso a los sistemas de la Entidad, deberá mantenerlos en reserva y bajo su responsabilidad.

5. No se debe informar al cliente acerca de las investigaciones en curso. SERFINANSA y sus funcionarios no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que han comunicado a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), o la entidad que corresponda, información sobre las mismas y deberá guardar reserva sobre dicha información. (Art. 105 del E.O.S.F.).

3.8 SELECCIÓN DEL PERSONAL

La selección del personal de SERFINANSA se hará observando estrictamente el procedimiento interno establecido, dentro del cual se encuentra las consultas a las Centrales de Información Financiera Datacrédito y CIFIN, con el objetivo de analizar el comportamiento crediticio de los candidatos. El resultado de la consulta determina la continuidad del proceso de selección.

3.9 LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

Se define conflicto de interés como la situación en virtud de la cual una persona (natural o jurídica) se enfrenta a distintas alternativas de **conducta** debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica).

3.9.1 IDENTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS COMPETENTES SUJETAS A LA POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Se considerarán personas competentes sujetas, salvo excepciones que por motivos legales u otros justificados y acordados por el Comité de Cumplimiento se establezcan, las siguientes:

- ✓ Los miembros de Junta Directiva de SERFINANSA que estén directamente relacionadas con los mercados de divisas.
- ✓ Los miembros de la Alta Dirección de SERFINANSA siempre que éstos estén directamente relacionadas con las actividades de captación y colocación de recursos o realicen operaciones en el mercado de divisas.
- ✓ Cualquier persona que preste sus servicios en las Áreas de SERFINANSA que están directamente relacionadas con las actividades de captación y colocación de recursos o realicen operaciones en el mercado de divisas.
- ✓ Aquellas otras personas que, por las características de su actividad, deban quedar sometidas, a juicio de la Administración, temporal o permanentemente a los controles previstos.
- ✓ Todos los empleados de SERFINANSA.

El incumplimiento por parte de las personas sujetas de la Política General de Conflictos de Interés, de los códigos específicos, de sus desarrollos o de las disposiciones legales en que se basan puede dar lugar a sanciones penales, administrativas o laborales.

3.9.2 IDENTIFICACIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Las áreas de SERFINANSA, a través de los Responsables de cada una de éstas deberán identificar las circunstancias que den, o puedan dar lugar a un conflicto de interés que implique un riesgo de menoscabo de los intereses de uno o más clientes.

A continuación se identifican de forma genérica los siguientes supuestos de conflictos de interés entre SERFINANSA y sus clientes, o entre dos o más clientes de la misma:

- a. La Compañía o una persona competente puede obtener un beneficio financiero, o evitar una pérdida financiera, a expensas del cliente. Quedará excluido como conflicto de interés, en todo caso, la percepción por la Compañía de comisiones u honorarios satisfechos directamente por el Cliente por la prestación de servicios, o por la contratación de productos.
- b. La Compañía o una persona competente tiene un interés en el resultado de un servicio prestado al cliente o de una operación por cuenta del cliente, distinto del interés del cliente en ese resultado.
- c. La Compañía o una persona competente tienen incentivos financieros o de otro tipo, para favorecer los intereses de otro cliente o clientes frente a otro.
- d. La Compañía o una persona competente, recibe o va a recibir de una persona distinta del cliente un incentivo en relación con un servicio prestado al cliente, en forma de dinero, bienes o servicios, aparte de la comisión o retribución por los servicios prestados en las actividades financieras habituales. En cualquier caso, La Compañía tendrá a disposición de sus clientes, información relativa a los incentivos que cobra o paga.

3.9.3 IDENTIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES POTENCIALMENTE GENERADORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

A continuación se describen aquellas actividades o funciones en SERFINANSA, cuyo desempeño o realización pudiera suponer algún supuesto

de conflictos de interés, reales o potenciales. Estas actividades pueden ser adaptadas en cualquier momento a las actividades de SERFINANSA a las circunstancias del mercadeo o a las exigencias de los entes reguladores.

- ✓ Captación de Recursos
- ✓ Colocación de Recursos
- ✓ Gestión para la Recuperación de la Cartera
- ✓ Operaciones de Tesorería y Mesa de Dinero
- ✓ Compra de bienes y servicios
- ✓ Proceso de selección de personal
- ✓ Proceso de nómina.

Dentro de las mismas, se detallan a continuación y sin ánimo de ser exhaustivos, aquellas situaciones en las que es posible identificar posibles conflictos de interés.

- ✓ Existencia de algún tipo de presión o persuasión interna de cualquier empleado de SERFINANSA, con el fin de inducir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses de SERFINANSA y/o los demás clientes de la compañía.
- ✓ Existencia de algún tipo de presión o persuasión externa por parte de algún cliente de la compañía, con el fin de inducir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, para favorecer a algún cliente de ésta en detrimento de los intereses de SERFINANSA y/o los demás clientes de la compañía.
- ✓ Existencia de medidas o acciones encaminadas a inducir, presionar o persuadir a aquellos empleados encargados de emitir informes o realizar recomendaciones acerca de los productos ofrecidos por la compañía, a emitir opiniones o recomendaciones no suficientemente fundadas, irreales o artificialmente generadas.
- ✓ En materia de carteras gestionadas se identifican las siguientes actividades generadoras de potenciales conflictos de interés: condonaciones, refinanciaciones no autorizadas y/o con tratamiento especial para favorecer a algún cliente de SERFINANSA en detrimento de los intereses de ésta.

No obstante debe analizarse cada operación en particular, toda vez que no puede afirmarse que toda operación pueda dar lugar al mismo, o que en determinadas operaciones siempre esté presente el conflicto de interés.

3.9.4 SITUACIONES GENERADORAS DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Se considera que existe situación generadora de conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia de la entidad y la de un cliente, esté o no vinculado de alguna forma con la persona que se encuentra en la situación generadora de conflicto. Como ejemplo, se enumeran estas conductas evidentemente generadoras de conflicto de interés:

- a. Utilizar el nombre, sigla, denominación de servicios o productos de SERFINANSA o cualquiera de los elementos propios de la entidad para actividades particulares de funcionarios.
- b. Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros funcionarios, proveedores, clientes o terceros en general, que puedan dar lugar a consideraciones especiales o recíprocas.
- c. Ofrecer sus servicios, experiencia profesional o conocimientos a clientes de la Compañía.
- d. Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés algún servicio o producto de SERFINANSA o participar en las decisiones sobre el otorgamiento de dicho servicio.
- e. Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o compañía en la que tenga interés, la obtención de tratamiento especial o ventajoso en cualquier producto o servicio que ofrezca SERFINANSA.
- f. Abstenerse de detectar y analizar operaciones inusuales o reportar operaciones sospechosas de clientes o usuarios con los cuales exista vinculación familiar, participación económica, o relaciones de amistad; y en general con cualquier actividad definida en el Manual SARLAFT.

La Ley y la doctrina consagran mecanismos para afrontar situaciones que generan, real o potencialmente conflictos de interés, los cuales podrán ser utilizados por SERFINANSA, dependiendo de las circunstancias para cada caso.

Dichos mecanismos son:

1. Revelar la situación generadora del conflicto al directamente interesado, siempre y cuando la Ley lo permita. Se recomienda comunicarle a sus clientes interesados los hechos que generan su presencia, absteniéndose si a ello hay lugar de efectuar la misma para así mantener la transparencia de las operaciones de SERFINANSA.

2. Abstenerse de realizar la operación. Una entidad puede evitar la generación de situaciones de conflictos de interés absteniéndose de realizar cualquier operación utilizando información privilegiada, de suministrar a un tercero información que no tenga derecho a recibirla o de aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada.
3. La entidad debe abstenerse de realizar operaciones que se encuentren expresamente prohibidas o que impliquen conflictos de interés, cuando el conflicto no puede superarse.
4. Solicitar concepto a la Superintendencia Financiera para calificar la presencia de conflicto de interés.
5. SERFINANSA, mantiene procedimientos administrativos y de control con el objeto de verificar el cumplimiento de los principios que rigen la actividad de la entidad y de sus funcionarios, para lo cual ha creado instancias encargadas de analizar las causas de violación de las normas y principios éticos, tomar las medidas a aplicar en cada caso de infracción y proceder a su ejecución.

3.9.5 REGLAS QUE DEBEN TENERSE EN CUENTA PARA EVITAR LA OCURRENCIA DE UN CONFLICTO DE INTERÉS EN LA LABOR DIARIA

- 1- Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros.
- 2- Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada.
- 3- Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
- 4- Explicarle a los clientes la forma como opera cada uno de los servicios o productos, informándoles las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
- 5- Evitar actos que perjudiquen el trabajo y a la reputación de los empleados y de los clientes.
- 6- Abstenerse de aceptar regalos excesivos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- 7- Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la entidad para negocios propios.

8- Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a cliente externo.

9- Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.

10- Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales, entran en conflicto en sus relaciones con la entidad.

11- Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la entidad para beneficios propios o de terceros.

12- Abstenerse de gestionar un servicio de los que presta la entidad para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el colaborador o algún miembro de la familia esté asociado o tenga algún interés.

13- Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.

14- Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.

15- Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que la entidad otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados.

16- Someter la realización de la operación a la aprobación de instancias superiores, cuando existan situaciones que pudieran generar un conflicto de interés.

17- El funcionario encargado de hacer operaciones deberá someter a la decisión del superior inmediato o de la Junta Directiva aquellos negocios o servicios a favor de clientes con los cuales sostenga negocios particulares.

18- De otra parte, es de tener en consideración que cuando SERFINANSA otorga autoridad a empleados que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se deberá establecer la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas.

19- El funcionario que tenga conocimiento de la comisión de una infracción disciplinaria, deberá ponerla inmediatamente en conocimiento de cualquier superior jerárquico suministrando los documentos o pruebas que tuviere a su alcance.

20- El superior jerárquico que reciba la información sobre infracciones, procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente a la Presidencia y/o Junta Directiva, debiendo imponer la sanción correspondiente si a ello hubiere lugar, de acuerdo con la Ley, las normas del presente código, el reglamento interno de trabajo, o cualquier otra norma interna, sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar.

3.9.6 PROCEDIMIENTO EN CASO DE CONFLICTO DE INTERÉS

La Compañía considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, deberá atenderse como si éste existiera.

Todos los administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán proceder de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

• Directivos y Presidente

Cuando un directivo (miembro de Junta Directiva) encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta a más tardar en la siguiente reunión de junta y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La decisión relacionada será tomada por los demás miembros de la Junta Directiva. Lo anterior sin perjuicio de que la Junta Directiva previa evaluación de la situación particular, llegue a considerar que el Directivo no se encuentra incurso en situación de conflicto de interés.

En los casos en que el Presidente de la Compañía pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste deberá informar del mismo, inmediatamente a la Junta Directiva o más tardar en la siguiente sesión de Junta y, en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

• Funcionarios no Directores

Como regla general, se establece que quien se encuentre ante un posible conflicto de interés y deba tomar una decisión, deberá abstenerse de participar en la misma y elevar el caso al superior jerárquico.

En cualquier evento en el que un funcionario encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, informará de tal situación, en forma inmediata, a su superior jerárquico, quien deberá tener la calidad de Gerente, Director o Vicepresidente o cargo superior a éste último.

El superior jerárquico evaluará preliminarmente la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, la situación deberá ponerse en conocimiento del Comité de Ética con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de administrar o solucionar el conflicto. Toda situación que presente duda por parte del superior jerárquico en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

La Junta Directiva realizará controles posteriores y selectivos para verificar el cumplimiento de las regulaciones sobre Conflicto de Interés.

3.9.7 CONFLICTOS DE INTERES EN NEGOCIACIONES A TRAVÉS DE LA TESORERIA Y/O MESA DE DINERO

a. Los funcionarios que realizan las negociaciones en todas y cada una de las operaciones de la Mesa de Dinero deben estar libres de influencia de intereses personales o comerciales que pudiesen interferir con los intereses del cliente y de SERFINANSA.

b. Todas las negociaciones deben estar enmarcadas dentro de principios de imparcialidad, integridad, transparencia y seguridad de las transacciones de tal manera que se eviten graves exposiciones para la Sociedad en el Mercado público de valores.

c. Los Representantes Legales, Traders, Comisionistas o Promotores comerciales de SERFINANSA deben asegurarse que sus obligaciones legales sean observadas en su totalidad, así como las que provengan de los entes de control, Superintendencia de Valores y de la Bolsa de Valores de Colombia.

d. Revelar al mercado la información privilegiada o eventual sobre la cual no tengan deber de reserva y estén obligadas a transmitir.

e. Guardar reserva, de acuerdo con el numeral 2o del artículo 7o del decreto 1172 de 1980, respecto de las informaciones de carácter confidencial que conozcan en desarrollo de su actividad, entendiendo por tales aquellas que obtienen en virtud de su relación con el cliente, que no está a disposición del público y que el cliente no está obligado a revelar.

De igual forma, los funcionarios vinculados con el desarrollo de las actividades de negociación, control y gestión de riesgo y la operatividad de los negocios deberán abstenerse de:

1. Realizar cualquier operación en el mercado utilizando información privilegiada, en los términos del artículo 75 de la ley 45 de 1990, 27 de la ley 190 de 1995 y el artículo 1.1.1.1, letra a) de la Resolución 1200 de 1995 de la Superintendencia de Valores.
2. Suministrar información a un tercero que no tenga derecho a recibirla conforme a las disposiciones citadas;
3. Con base en dicha información, aconsejar la adquisición o venta de un valor en el mercado, según lo previsto en el artículo 75 de la ley 45 de 1990 y el artículo 27 de la ley 190 de 1995.

4. INCOMPATIBILIDADES DE DIRECTIVOS

Los miembros de la Junta Directiva de SERFINANSA y sus representantes legales no podrán pertenecer a Juntas Directivas de otros establecimientos de crédito, ni a las Bolsas de Valores. Los directores y funcionarios con representación legal podrán hacer parte de Juntas Directivas de los establecimientos de crédito en los cuales sean accionistas. Ninguna persona podrá ser designada ni ejercer en forma simultánea un cargo directivo en más de cinco juntas, siempre que lo hubiere aceptado, así se trate de sociedades matrices y subordinadas

5. INCOMPATIBILIDADES DEL REVISOR FISCAL

No podrán ser Revisores Fiscales de SERFINANSA:

- a. Quienes sean asociados de SERFINANSA o sus subordinadas, si las tuviere, ni en estas últimas quienes sean asociados o empleados de la sociedad matriz.
- b. Quienes estén ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o sean consocios de los administradores y funcionarios directivos, el auditor interno, contador o cajero de SERFINANSA.
- c. Quienes en SERFINANSA o en sus subordinadas, si las tuviere, desempeñe cualquier otro cargo. De manera análoga, quien haya sido elegido Revisor

Fiscal de SERFINANSA no podrá desempeñar en la Compañía ni en sus subordinadas, si las tuviere, ningún otro cargo durante el período respectivo.

6. CUMPLIMIENTO DE MANUAL SARLAFT Y CODIGO DE CONDUCTA Y ETICA

Es un deber de los funcionarios y administradores de la entidad el cumplimiento riguroso y oportuno de los mecanismos de control y prevención de actividades delictivas acogidos en el Manual SARLAFT de SERFINANSA, y del cumplimiento del código de conducta y ética de la Compañía.

Cualquier violación a estos procedimientos se considera una falta grave que será sancionada de conformidad con los procedimientos internos y la ley, sin perjuicio de las sanciones de orden penal o civil que correspondan. Es una regla de conducta de imperativo cumplimiento, el deber del conocimiento del cliente y los deberes de reporte a las autoridades competentes, de conformidad con los procedimientos específicos.

El Oficial de Cumplimiento es el funcionario responsable de monitorear y velar por la aplicación de los procedimientos específicos para la prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo, establecidos al interior de SERFINANSA S.A.

La Presidencia, Vicepresidencias, Auditor Interno, Directores, Jefes de áreas, Gerentes de Agencias y coordinadores de áreas debe cumplir, monitorear y hacer cumplir por parte de los empleados bajo su responsabilidad el Código de Conducta y Ética.

La auditoría interna debe velar y hacer seguimiento al cumplimiento del código de conducta por parte de todos y cada uno de los funcionarios de la Compañía en el desarrollo de sus funciones.

7. EFECTOS DEL INCUMPLIMIENTO Y SANCIONES

El incumplimiento de estas Reglas de Conducta dará lugar a las sanciones administrativas, civiles y penales que establece la ley, según el caso. Sin perjuicio de lo anterior, SERFINANSA sancionará a los funcionarios que incumplan estas Reglas de Conducta a través de un Comité de Ética integrado por el Presidente, el Vicepresidente Financiero, el Secretario General, el Director de Riesgos y el Oficial de cumplimiento. Las sanciones serán impuestas después de evaluar la conducta del funcionario y escuchar sus descargos, y podrán llegar hasta la terminación del contrato de trabajo, estableciendo las siguientes sanciones de acuerdo a la regla violada y la

determinación de la falta según la gravedad de la conducta y la afectación de los intereses de la entidad o de terceros, así:

7.1 SANCIONES DISCIPLINARIAS

Se considera falta leve aquella falta de tipo interno que no pone en riesgos a la Compañía por sanciones legales.

Se considera falta grave aquella que pone en claro riesgo a la Compañía de que sea usada para el lavado de activos y la financiación del terrorismo y genere sanciones y multas a la empresa y sus directivas y genere pérdida económica a la compañía.

Son faltas graves que podrán dar lugar a la terminación del contrato de trabajo:

1- Establecer una relación de negocios con un cliente, hasta no efectuar su correcta identificación, teniendo en cuenta las instrucciones y procedimientos internos emitidos para tal fin, aún cuando se trate de personas recomendadas.

2- Informar a los clientes sobre gestiones administrativas o judiciales que adelanten en su contra las autoridades competentes, o los estamentos de control de SERFINANSA.

3- Desatender requerimientos de la Fiscalía General de la Nación, Superintendencia Financiera, o de cualquier organismo estatal, bien sea omitiendo u ocultando información.

4- No acatar oportunamente las órdenes de embargo o de congelamiento de fondos.

5- Aceptar transacciones sin el diligenciamiento del formato de “Declaración de Transacciones en Efectivo” establecido por la Ley.

6- Cualquier actuación del empleado que haya generado conflicto de interés y no haya sido reportado de acuerdo al procedimiento establecido en este manual.

7.2 SANCIONES DE CARÁCTER LABORAL

Las siguientes sanciones serán aplicadas por SERFINANSA directamente a sus funcionarios:

Por faltas leves: Llamados de atención verbal, llamados de atención por escrito con copia a la hoja de vida y hasta la suspensión del Contrato de Trabajo por el término de ocho (8) días.

En el evento en que se detecten conductas similares repetitivas, la suspensión del contrato se efectuará hasta por dos (2) meses.

Por faltas graves o si la acción u omisión de la **conducta**, aún la primera vez, reviste una sanción administrativa más drástica, con ocasión de los hechos y circunstancias que hayan rodeado el incumplimiento de las normas en mención podrá darse por terminado el contrato de trabajo.

Quienes tengan conocimiento de la comisión de una infracción disciplinaria, deben ponerla inmediatamente en conocimiento de un superior, suministrando en lo posible los documentos o pruebas que tengan a su alcance.

Los superiores que reciban información sobre infracciones, procederán a verificar los hechos y a emitir la sanción correspondiente debidamente verificada o a archivar la documentación, de acuerdo con el Código o el Reglamento Interno del Trabajo, sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar.

8. CAPACITACION

Los administradores de SERFINANSA propenderán por la adecuada difusión de este Código de Conducta mediante la aplicación de programas de capacitación y mediante la divulgación oportuna de todas sus modificaciones.

9. OBLIGATORIEDAD Y VIGENCIA

Este Código es de obligatorio cumplimiento y está vigente desde su aprobación por la Junta Directiva de SERFINANSA, el 1o de noviembre de 2002, Acta 260, actualizado el 7 de julio de 2003- Acta No. 268, el 24 de junio de 2008 Acta 333, el 22 de septiembre de 2009, Acta No 350, y el 9 de abril de 2012, Acta 381.