

Código de Conducta



Coltefinanciera

45 Años



VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Vigente a partir del **31 de julio de 2025**

INTRODUCCIÓN

COLTEFINANCIERA S.A COMPAÑÍA DE FINANCIAMIENTO (en adelante “Coltefinanciera” y/o “Compañía”) en cumplimiento de las normas que regulan el sistema de control interno (en adelante “SCI”) adopta este código de conducta y ética (en adelante “Código”), como parte de los componentes del SCI y del código de buen gobierno corporativo de la Compañía. Este Código constituye una herramienta fundamental para el desarrollo y crecimiento de la Compañía con alto sentido ético e integridad, dado que enuncia los principios y reglas que buscan guiar la actitud y el comportamiento colaboradores entre sí y con los distintos grupos de interés de la Compañía.

Los principios y reglas previstos en el Código son de obligatorio cumplimiento para los miembros de Junta Directiva, el Presidente y sus suplentes, representantes legales, la Alta Gerencia los demás gerentes, directores, empleados y terceros que en virtud de los acuerdos y relaciones existentes se acogen al cumplimiento del mismo (en adelante los “Colaboradores”). Este Código fue aprobado por la Junta Directiva de la Compañía y está publicado en la página web de la Compañía a disposición del público en general.

La Compañía reconoce que es esencial que los Colaboradores conozcan y asimilen las disposiciones de este Código, de manera que sus postulados se observen en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo. No obstante, no reemplaza el sentido común, buen juicio y sensatez que los Colaboradores deben tener en su actuar, dado que las realidades y retos a los que se enfrentan los Colaboradores en muchas ocasiones sobrepasan la normativa corporativa.

ARTÍCULO I. VALORES CORPORATIVOS DE COLTEFINANCIERA

Las relaciones de los Colaboradores entre sí y con los distintos grupos de interés de la Compañía, se rigen por los valores corporativos que se definen a continuación:

- a. Actitud de Servicio. Es la actitud amable y cálida entre los Colaboradores y con los distintos grupos de interés, principalmente los clientes que se caracteriza por la disposición de ayuda de forma asertiva
- b. Agilidad. Es el actuar diligente, con energía y prontitud, contribuyendo a que todos alcancemos nuestras metas en el menor tiempo posible.
- c. Proactividad. Es el tomar la iniciativa de proponer nuevas ideas y hacer que éstas sucedan, generando cambios que tengan un impacto positivo en los clientes y en nuestro trabajo.
- d. Profesionalismo. Es el desarrollo del trabajo con compromiso que evidencia conocimiento y experiencia procurando que la calidad de lo que hacemos sea cada vez mejor.
- e. Integridad. Es el actuar bajo los más rigurosos principios de honestidad, ética y transparencia.
- f. Ética. Es el actuar con convicción bajo la creencia y defensa de los pilares que regulan nuestro actuar y la razón de ser de nuestro negocio.
- g. Responsabilidad. Es el cumplimiento firme de los compromisos que adquirimos y el llevar a feliz término las metas que nos proponemos.
- h. Conciencia Social. Es la vinculación decidida con el desarrollo social y la generación de oportunidades en el país.
- i. Innovación. Es el mejoramiento continuo y la aplicación de nuevas ideas para alcanzar la máxima calidad, con criterios de rentabilidad, solidez y eficiencia.
- j. Integridad y valores éticos. Nuestra gestión se enmarca dentro de la dimensión moral, somos rigurosos en el cumplimiento de las leyes y disposiciones externas e internas.
- k. Lealtad: Actuamos con convicción. Creemos y defendemos los pilares que regulan nuestro actuar y la razón de ser de nuestro negocio.

ARTÍCULO II. REGLAS DE CONDUCTA DE LOS COLABORADORES

Sección 2.01 Reglas generales de conducta

Los Colaboradores se obligan a actuar de forma idónea maximizando sus competencias individuales personales y profesionales adoptando los valores definidos en este Código para lograr coherencia en el desarrollo de sus funciones. Sin perjuicio de lo anterior, los Colaboradores deberán observar las siguientes reglas de conducta:

- a. Actuar con buena fe, con lealtad y con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley, y dando prelación en sus decisiones a los principios y valores de la Compañía.
- b. Abstenerse aconsejar o intervenir en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la Compañía, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
- c. Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro Colaborador o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Compañía, sus Colaboradores y grupos de interés. Si el Colaborador prefiere conservar el anonimato para comunicar dicho hecho, puede hacerlo a través de los canales de denuncia o líneas éticas.
- d. Esforzarse para tener un desempeño destacado que genere valor a la Compañía y los accionistas, dando cumplimiento a estas reglas de conducta y las disposiciones de este Código.
- e. Procurar la debida atención de las solicitudes y reclamaciones de los clientes y usuarios asegurando el cumplimiento normativo y los acuerdos contractuales celebrados.
- f. Mantener una adecuada y respetuosa relación con las autoridades gubernamentales que ejercen labores de supervisión, vigilancia y control sobre la Compañía con observancia de la normativa aplicable.
- g. Dar cumplimiento a la normativa interna de trabajo promoviendo un trato respetuoso y aprendizaje colectivo donde converjan los distintos tipos de conocimiento y la diversidad de pensamiento.
- h. Abstenerse de cometer actos de competencia desleal y prácticas anticompetitivas con los competidores del mercado.
- i. Asegurar que la información corporativa de la Compañía sea suministrada a través de los canales y por medio de los Colaboradores autorizados.

- j. Abstenerse de divulgar información que atente contra la imagen, prestigio, negocios y operaciones de la Compañía, sus accionistas o Colaboradores a través de cualquier medio de comunicación, incluyendo redes sociales.
- k. Abstenerse de robar los recursos y/o estafar a los clientes o la Compañía o ayudar a terceros a hacerlo. Sin perjuicio de las responsabilidades penales y civiles a que haya lugar.
- l. Revelar a la Compañía su acusación o condena por fraude, robo o cualquier delito ante una autoridad gubernamental.
- m. Abstenerse de recibir regalos e invitaciones de clientes, proveedores o contrapartes de la Compañía cuando la cuantía o calidad de dichos regalos e invitaciones pueda afectar su imparcialidad u objetividad.
- n. Abstenerse de dar declaraciones públicas que involucren a la Compañía, salvo que sea un vocero de la Compañía debidamente autorizado para tal efecto.

Sección 2.02 Deberes de los Colaboradores que tiene la calidad administradores de la Compañía

De acuerdo con la normativa aplicable, el deber genérico de los Colaboradores que tienen la calidad de administradores de la Compañía de lo previsto en el artículo 22 de la Ley 222 de 1995 y los Estatutos Sociales (los “Administradores”), es el obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios y con observancia de los intereses de los distintos grupos de interés de Coltefinanciera.

En cumplimiento de su función, son deberes de los administradores, además de las obligaciones contenidas en las leyes aplicables, los Estatutos Sociales y los demás documentos corporativos de la Compañía, los siguientes:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de Coltefinanciera.
- b. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.
- d. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
- f. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- g. Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.

h. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Compañía o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la junta de directiva o asamblea general de accionistas.

Sección 2.03 Prohibiciones de los Administradores

Los Administrados tienen la obligación de abstenerse de realizar las siguientes conductas:

- a. Concentrar el riesgo de los activos de la Compañía por encima de los límites legales.
- b. Celebrar o ejecutar, en cualquier tiempo, contravención a disposiciones legales, operaciones con los accionistas, o con las personas relacionadas o vinculadas con ellos, por encima de los límites legales.
- c. Invertir en otras sociedades o asociaciones en las cuantías o porcentajes no autorizados por la ley.
- d. Facilitar, promover o ejecutar cualquier práctica que tenga como propósito u efecto la evasión fiscal.
- e. No suministrar la información razonable o adecuada que a juicio de la SFC deba entregarse al público, a los usuarios o a los clientes de las entidades vigiladas para que éstos puedan tomar decisiones debidamente informadas y puedan conocer cabalmente el alcance de sus derechos y obligaciones en las relaciones contractuales que los vinculan o puedan llegar a vincular con aquellas.
- f. Ejercer actividades o desempeñar cargos sin haberse posesionado ante la SFC cuando la ley así lo exija.
- g. No llevar la contabilidad de la entidad vigilada según las normas aplicables, o llevarla en tal forma que impida conocer oportunamente la situación patrimonial o de las operaciones que realiza, o remitir a la SFC contable falsa, engañosa o inexacta.
- h. Obstruir las actuaciones de inspección, vigilancia y control de la SFC, o no colaborar con las mismas;
- i. Utilizar indebidamente o divulgar información sujeta a reserva o contraviniendo las disposiciones de este Código.
- j. Incumplir o retardar el cumplimiento de las instrucciones, requerimientos u órdenes que señale la SFC sobre las materias que de acuerdo con la ley son de su competencia y, en general, incumplir las obligaciones y funciones que la ley les imponga, o incurrir en las prohibiciones, impedimentos o inhabilidades relativas al ejercicio de sus actividades.

ARTÍCULO III. REGLAS SOBRE EL USO DE INFORMACIÓN

Sección 3.01 Obligación de proteger información personal y confidencial

Los Colaboradores se encuentran obligados a mantener la confidencial de la información personal, de negocios y confidencial a la que acceden en ejercicio de sus funciones. Los Colaboradores deben reconocer la necesidad de hacer un uso responsable de dicha información y la potencialidad y valor que tiene para la Compañía en el desarrollo de sus negocios, bajo la garantía de los derechos de los titulares de dicha información, especialmente los consumidores financieros.

Los Colaboradores deben reconocer que la información personal, de negocios y confidencial debe ser adecuadamente almacenada en los dispositivos y mecanismos dispuestos por la Compañía para garantizar los parámetros de control y seguridad adecuados y con observancia de la normativa aplicable a la protección de datos personales.

Sección 3.02 Sobre los tipos de información

Los Colaboradores deben reconocer que existen distintos tipos de información:

a. Información Confidencial

La información es confidencial cuando su acceso es restringido y protegido para evitar una divulgación no autorizada. La información confidencial es aquella a la cual tiene acceso un número limitado de Colaboradores para realizar sus funciones, puede tratarse de: datos personales, secretos comerciales o cualquier información de carácter sensible que requiera mantenerse privada. La información confidencial puede provenir de terceros o ser generada por la Compañía.

Las obligaciones de confidencialidad derivan de la normativa aplicable, de acuerdos con terceros o de la aplicación de políticas internas de la Compañía, principalmente la política de tratamiento de datos personales de Coltefinanciera.

Se considera entonces información confidencial, entre otra, la siguiente:

- a. La información que es producida por los Colaboradores en ejercicio de sus funciones y encargos.
- b. La información y datos personales de accionistas, Colaboradores y consumidores financieros.
- c. La información financiera y contable de la Compañía.

- d. La información relacionada con manejo administrativo, desarrollo de negocios y productos y negocios estratégicos de la Compañía.
- e. La información relativa al relacionamiento con entes de control de la Compañía.
- f. La información relacionada con procesos y procedimientos de la Compañía.
- g. La información sobre contratos y negocios adelantados por la Compañía.
- h. La Información sobre estrategias de marketing, planes de expansión, fórmulas, desarrollo de software, entre otros.

La anterior información no se considerada confidencial cuando se trate de información pública que cumpla las siguientes características: (i) haya sido puesta en el dominio público por una fuente externa, (ii) esté disponible y accesible al público en general y no tenga restricciones de acceso o haya sido puesta en el dominio público sin infringir acuerdos contractuales o la ley aplicable. En el evento que un Colaborador no tenga claro si la información es confidencial o pública, debe tratarla como confidencial.

Sección 3.03 Deberes de los Colaboradores sobre información confidencial

- a. Conocer y dar cumplimiento a las políticas y procedimientos para la protección de información confidencial y datos personales de la Compañía.
- b. Reconocer que toda la información de clientes, accionistas y Colaboradores e información financiera de la Compañía es confidencial salvo que se especifique lo contrario o se trate de información pública.
- c. Abstenerse de acceder a la información de clientes o Colaboradores sin que dicho acceso se derive del ejercicio legítimo de sus funciones y con la debida autorización.
- d. Hacer uso responsable de la información confidencial en cumplimiento de la normativa aplicable a datos personales.
- e. Reconocer que toda la información a la cual tenga acceso o produzca en desarrollo de sus funciones es de propiedad de Compañía y no puede ser utilizada en beneficio propio o de terceros o generar copias totales o parciales, especialmente y sin limitarse de bases de datos de clientes o proveedores, salvo que la realización de la copia sea para cumplir con sus funciones y cumpla con las políticas internas de la Compañía.
- f. Asegurarse que los terceros a los cuales se transmite información confidencial conozcan sobre el deber de confidencialidad y los usos autorizados y restricciones para su utilización.

g. Hacer uso de los controles y procedimientos establecidos por la Compañía para el uso y manejo de información confidencial.

h. Abstenerse de utilizar información confidencial que haya recibido por error e informar al remitente sobre la eventualidad.

i. Reportar inmediatamente a su gerente sobre cualquier potencial o eventual violación a la privacidad o confidencialidad de la información.

j. Abstenerse de discutir información confidencial en espacios públicos tales como ascensores, restaurantes y otros lugares públicos.

k. Abstenerse de aceptar un cargo en una junta directiva a menos que haya obtenido aprobación del Presidente de la Compañía.

Sección 3.04 Comunicaciones y uso de canales digitales

Coltefinanciera valora la confianza que a lo largo de los años han depositado sus clientes para obtener soluciones financieras. Esta confianza se nutre y afianza con el buen servicio prestado por los Colaboradores, todos los recursos puestos al servicio de los clientes y la imagen y reputación de Coltefinanciera en el mercado. En consecuencia, la Compañía se toma muy en serio la imagen que proyecta al público en general a través de medios de comunicación o de alta difusión.

Los Colaboradores deben ser especialmente cautelosos con la información confidencial y la realización de declaraciones que se relacionen con la Compañía, sin perjuicio de expresar opiniones fundamentadas en el sentido común, el respeto y el trato honesto desde su perspectiva personal absteniéndose de desacreditar, comprometer y/o actuar como vocero de la Compañía, sin estar debidamente autorizado para hacerlo.

Los Colaboradores reconocen que la propiedad intelectual de Coltefinanciera, tanto marcas y nombres comerciales, deben ser utilizados exclusivamente para promover los negocios de la Compañía y no deben ser utilizados para beneficio personal o favorecer intereses privados no relacionados con la Compañía. El uso de las marcas de la Compañía debe ser acorde al manual de uso de marcas de Coltefinanciera y la ley aplicable.

El uso inapropiado de tecnologías de la información como redes sociales e internet puede afectar la imagen de Coltefinanciera y generar riesgos legales, reputacionales y de seguridad de la información. Por lo cual, si los Colaboradores deciden realizar publicaciones a través de internet deben usar su sentido común, un lenguaje apropiado y profesional y evitar dar la impresión de estar representado a Coltefinanciera, si no se encuentra autorizado para ello.

Sección 3.05 Actualización de la Información

Los Colaboradores deben propender por que la información respecto de los clientes, proveedores, empleados y accionistas activos de la Compañía se encuentre debidamente actualizada, conforme a los procesos y procedimientos internos de la Compañía. Para efectos de SARLAFT se consideran inactivos:

- Clientes sin saldo y sin cupo vigente.
- Clientes con o sin saldo, sin operaciones activas o pasivas en los últimos 6 meses.
- Proveedores sin facturación en el último año.
- Empleados retirados por cualquier causa.

Cuando los clientes, proveedores y empleados que se encuentren en estado inactivo pretendan adquirir nuevos productos, realizar transacciones, prestar algún servicio o vincularse contractualmente a Coltefinanciera, se deberá efectuar previamente el respectivo proceso de actualización de datos conforme a las políticas y procesos de la Compañía.

ARTÍCULO IV. SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Sección 4.01 Cuando existe un conflicto de interés

Los Colaboradores se encuentran obligados a actuar en favor de los intereses de la Compañía en el ámbito laboral y profesional. En este sentido, un conflicto de interés existe cuando se presente un conflicto entre lo que es el interés personal del Colaborador, directo o indirecto, y el mejor interés de la Compañía, sus accionistas o sus clientes.

Los conflictos de interés son propios a las relaciones humanas y su existencia no es censurable, salvo que dicho conflicto de interés no haya sido adecuadamente revelado y administrado, dado que puede llevar a conductas inapropiadas y una afectación de la reputación de la Compañía. Los conflictos de interés pueden a su vez ser reales o aparentes, motivo por el cual para evitar una indebida percepción cualquier potencial o real conflicto de interés debe ser revelado y administrado apropiadamente.

En consecuencia, un Colaborador estará ante un conflicto de interés cuando (a) tiene la potestad de influir o tomar decisiones en un determinado negocio o acto, (b) para efectos de influir o tomar la decisión tiene dos o más intereses contrarios o irreconciliables entre sí y (c) cualquier decisión que tome tiene como efecto favorecer a uno de los intereses contrapuestos.

Para efectos de determinar la existencia de un conflicto de interés, se entenderán como relacionados con el Colaborador, (los “**Terceros Relacionados**”): sus padres, hermanos, hijos, esposo o compañero permanente, abuelos, nietos y personas jurídicas de las que sea beneficiario real de más del 10% de la participación accionaria o el porcentaje requerido de acuerdo con la ley aplicable y/o tenga la calidad de administrador, de

acuerdo con la ley aplicable (i.e. representante legal, miembros de órganos de dirección o revisor fiscal) o cualquier persona con quien tenga una relación personal, de negocios, o cualquier otra que pueda afectar su buen juicio e imparcialidad.

Algunos ejemplos de lo que puede llegar a ser un conflicto de interés son los siguientes:

- a. Participar en proyectos o actos que impliquen competencia para la Compañía.
- b. Tener la calidad de accionista, empleado, directivo u administrador de una empresa competidora de la Compañía.
- c. Participar en procesos de otorgamiento de crédito de Terceros Relacionados.
- d. Tener un interés en cualquier empresa u organización de la cual sea accionista o asociado y procure tener relaciones comerciales con Coltefinanciera, donde haya oportunidad de realizar cualquier tipo de operación con la Compañía.
- e. Aceptar un regalo para si o un Terceros Relacionados cuyo costo pueda influenciar sus decisiones de otorgamiento de crédito o la celebración de negocios con la Compañía.
- f. Obtener productos, realizar transacciones propias o de un Tercero Relacionado a través de medios o canales internos que no son los utilizados por cualquier cliente.
- g. Aceptar un empleo que implique para el Colaborador un conflicto de interés o un impacto negativo en el desempeño de sus labores o la realización de funciones en el horario de trabajo pactado con la Compañía
- h. Utilizar o acceder a información confidencial sin las debidas autorizaciones o para obtener beneficios personales o favorecer a Terceros Relacionados o terceros.
- i. Comprar, vender o arrendar cualquier clase de bienes, instalaciones o equipos de su propiedad, mediante actos que se realicen directa o indirectamente con Coltefinanciera o con cualquier sociedad, firma o individuo, en que éste tenga interés, o procure ser contratista, proveedor o cliente.
- j. Ocuparse en las actividades comerciales de Coltefinanciera para beneficio personal.

En el evento que un Colaborador considere que se encuentra o puede llegar a encontrarse en una situación que da lugar a un conflicto de interés, debe inmediatamente informar a su jefe inmediato para resolver la situación y abstenerse de participar en la situación frente la cual sea tenga el presunto conflicto hasta tanto no reciba instrucciones de su jefe inmediato para su debida administración. Dicho jefe inmediato podrá consultar con su superior o el Comité Ético para que se revise la existencia del conflicto de interés o potencial conflicto de interés

y su forma de administrarlo. Si se trata de Colaboradores que tengan la calidad vinculados en los términos de la normativa aplicable vigente, se procederá de acuerdo con el Código de Buen Gobierno y el Manual de Vinculados de Coltefinanciera.

Sección 4.02 Políticas sobre regalos e invitaciones

Los intereses de Coltefinanciera deberán estar basados en criterios comerciales ceñidos a las políticas y procedimientos de la Compañía y no influidas por factores tales como regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos tendientes a obtener resultados para los Colaboradores o sus Terceros Relacionados. En consecuencia, los Colaboradores no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la Compañía que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros. Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarios que hagan parte del giro ordinario de los negocios y que tengan un objetivo comercial definido, tales como lapiceros, agendas, discos, etc., por valores de mínimo costo, o atenciones (comidas de negocios) de costos moderados.

En el caso que la atención o regalo sea un descuento por la compra de productos o servicios, estos deberán ser dentro de los parámetros normales, y en todo caso deberán ser informados a su superior jerárquico previamente. No está permitido recibir invitaciones pagadas por algún proveedor para conocer sus instalaciones. En caso de ser necesaria la visita, la Compañía asumirá los costos para mantener la independencia y transparencia.

Se entiende que no se podrán recibir regalos o atenciones que no cumplan con las condiciones antes mencionadas. Sin embargo, los regalos que hubieren sido entregados contrariando dichos parámetros deberán ser reportados al superior jerárquico, quien deberá decidir si autoriza recibirlo o su devolución. En el caso de los vicepresidentes o quienes su superior jerárquico sea el Presidente de la Compañía, deberán consultarlo con este último. En el caso del Presidente, éste deberá consultarlo con la Junta Directiva.

ARTÍCULO V. REGLAS RELATIVAS AL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO-SARLAFT

Sección 5.01 Disposiciones Generales para la Administración del Riesgo de LA/FT

Son deberes de los Colaboradores, en especial del personal encargado del conocimiento de los clientes (gerentes de agencia, asistentes de agencia, funcionarios captadores, etc) de con relación a la Administración del Riesgo LA/FT, además de las estipuladas en este Código y los Estatutos Sociales de la Compañía, las siguientes:

- a. Anteponer el estricto cumplimiento de las normas en materia de LA/FT, la normativa interna en materia de LA/FT y las directrices de este Código, al logro de las metas comerciales.
- b. Apoyar a la Compañía en el acatamiento de todos los requerimientos legales de los organismos de supervisión y control relacionados con el SARLAFT, especialmente con las Circulares emitidas por la SFC, la cual dispone que las entidades sometidas a su inspección deben desarrollar e implementar un sistema de administración para el riesgo LA/FT.
- c. Asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el LA/FT, con el propósito no sólo de contribuir a la realización de los fines del Estado y de cumplir la ley, sino de proteger la imagen y la reputación nacional e internacional de la Compañía.
- d. Adoptar la normativa, procedimientos y estándares de la Compañía y hacer que el relacionamiento con clientes, proveedores y aliados esté dotado de procedimientos y acuerdos contractuales por medio de los cuales se logre igualmente su adopción por parte de clientes y Colaboradores externos. Lo anterior, con el fin de que la Compañía pueda identificar cualquier tipo de fraude o corrupción en el desarrollo de sus operaciones.
- e. Colaborar oportunamente con las autoridades competentes en cumplimiento de las disposiciones legales sobre el material, por parte de las personas vinculadas con la Compañía.
- f. Manejar la información de los clientes con la más estricta confidencialidad, esto incluye cualquier situación de carácter inusual o sospechosa reportada al Área SARLAFT o la UIAF.¹
- g. Prestar la debida atención al Oficial de Cumplimiento y su equipo de trabajo frente a las actividades de control e inspección que se hagan al interior de la Compañía.
- h. Abstenerse de iniciar relaciones contractuales o legales con el potencial cliente mientras no se haya diligenciado en su integridad el formulario, realizado la entrevista, adjuntados los soportes exigidos y aprobado la vinculación de este, como mínimo. La vinculación de personas jurídicas debe estar soportada por un documento actualizado que certifique la existencia y representación de esta, expedido por una entidad competente, de acuerdo con la ley aplicable y los manuales y procesos internos de la Compañía.
- i. Reportar en forma inmediata a la Vicepresidencia de Cumplimiento, las operaciones inusuales o sospechosas que detecten en la realización de sus labores, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el Manual SARLAFT.

Son deberes del área de Cumplimiento de la Compañía, además de los deberes establecidos en la normativa aplicable, el Manual SARLAFT y sus procedimiento asociados, las siguientes:

¹ <http://www.superfinanciera.gov.co/Normativa/doctrinas2004/reservabancaria093.htm>

- (a) Previo al lanzamiento de cualquier producto, la modificación de sus características, la incursión en un nuevo mercado, la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, el lanzamiento o modificaciones de los canales de distribución, se deberán identificar los riesgos inherentes a dichas actividades.
- (b) Realizar monitoreos permanentes de las operaciones y procesos con el propósito de detectar y corregir oportunamente cualquier desviación de control, incumplimiento de las normas establecidas, posible presencia de operaciones inusuales o sospechosas y propendiendo siempre por el mejoramiento continuo.
- (c) La junta directiva designa al oficial de cumplimiento como la instancia responsable de la determinación y reporte de las operaciones sospechosas bajo los criterios objetivos y procedimientos aprobados en este Código.
- (d) La junta directiva designa al oficial de cumplimiento como encargado y responsable del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.

Coltefinanciera proporcionará una completa independencia entre las áreas control, áreas misionales y las áreas de administración de riesgos. Así mismo, capacitará de forma permanente en materia de SARLAFT a los Colaboradores de la Compañía que hagan parte de las actividades propias del negocio, y su participación será de carácter obligatorio.

ARTÍCULO VI. ÓRGANOS DE CONSULTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Sección 6.01 Dudas sobre el Código

La Gerencia de Gestión Humana con apoyo de la Gerencia Jurídica de la Compañía serán las instancias para atender dudas con relación al alcance de las disposiciones de este Código. Los gerentes de la Compañía tienen la responsabilidad de estar actualizados en las leyes aplicables y las disposiciones de este Código para asegurar su cumplimiento junto con sus procedimientos aplicables.

Sin perjuicio de lo anterior, los jefes de cada área son los canales iniciales de comunicación frente a las dudas de los Colaboradores frente las violaciones reales o potenciales del Código aplicando el procedimiento que resulte aplicable.

Sección 6.02 Obligación de denuncia

Los Colaboradores tienen la obligación de denunciar cualquier acto u omisión que de lugar a la infracción real o potencial de este Código. Igualmente, Para presentar las denuncias, los Colaboradores cuentan con los siguientes canales:

a. *Línea Ética*: A través del canal EthicsPoint - Coltefinanciera S.A., el cual podrá ser consultado en el siguiente link <https://secure.ethicspoint.com/domain/media/es/gui/98606/index.html>

b. Por comunicación directa al Gerente del área al que pertenezca el Colaborador. Una vez el Gerente haya recibido la denuncia, deberá informarlo a la Gerencia de Recursos Humanos para la realización del procedimiento disciplinario correspondiente.

c. A través de los buzones de denuncia anónima dispuestos en las Oficinas de la Compañía. Este mecanismo, permite a los Colaboradores realizar denuncias anónimas.

La Compañía se compromete a proteger a los Colaboradores de represalias derivadas de la denuncia de infracciones reales o potenciales a este Código que sean efectuadas de buena fe. Las represalias de cualquier tipo contra los Colaboradores denunciantes son consideradas falta grave del Colaborador y debe ser sancionada de acuerdo con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo.

Sección 6.03 Consecuencias derivadas del incumplimiento del Código

Toda infracción intencionada de las disposiciones de este Código será considerada una falta grave, que debe ser sujeta a un procedimiento disciplinario en los términos del Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía. Algunas infracciones reales o potenciales pueden dar lugar a la denuncia de la Compañía ante autoridades gubernamentales que pueden derivar en sanciones civiles, administrativas o penales.

Sección 6.04 Sobre el Comité Ético

La Compañía tendrá un Comité Ético cuya función principal es velar porque el Código se mantenga debidamente actualizado conforme con la normativa aplicable e incluya procedimientos adecuados para el cumplimiento de sus fines. Este Comité Ético estará conformado por cinco (5) miembros y sesionará y funcionará de conformidad con lo establecido en el procedimiento de Comité de ética y Línea Ética que se implemente para los efectos.

- (i) un delegado de la Presidencia,
- (ii) un delegado de la Gerencia de Talento Humano,
- (iii) un delegado de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General,
- (iv) un delegado de la Vicepresidencia de Riesgos,
- (v) el Vicepresidente de Cumplimiento, quien también actúa como Oficial de Cumplimiento y tendrá voz y voto en la toma de decisiones

El Comité Ético analizará las situaciones que den lugar a conflictos de interés que no puedan ser resueltos por los Gerentes, salvo por aquellos conflictos de interés que son competencia especial de la Junta Directiva de la Compañía. Las decisiones del Comité Ético sobre conflictos de interés serán definitivas y obligatorias.