



Código de Ética y Conducta

2024

Estimado equipo,

Los empleados del Grupo Bancolombia somos reconocidos por ser ejemplo de ética e integridad. Tenemos una visión clara: ¡siempre hacemos lo correcto, aunque nadie nos esté viendo!

Sabemos que la integridad y la coherencia ética entre lo que hacemos y decimos son la base sobre la cual se construye nuestro futuro, el de nuestra familia y el de la organización en todos los países en que operamos. La cultura ética es la base sobre la cuál implementamos nuestro propósito de **promover desarrollo sostenible para el bienestar de todos**.

En medio de los desafíos presentes y futuros, tanto nuestra estrategia como nuestra cultura son dinámicas y evolucionan. Como parte de esa evolución, este Código de Ética y Conducta ofrece una guía actualizada de los comportamientos que debemos practicar entre nosotros y de cara a los diferentes grupos de relación.

En esta actualización destaco la importancia de haber podido integrar las ciencias del comportamiento. Entender cómo las personas piensan, toman decisiones y se comportan, nos permite crear un marco más comprensivo y adaptado a la realidad de nuestras interacciones diarias y es esencial para promover la integridad en todos los niveles de nuestra organización. Esto se logró desde la escucha atenta a nuestros empleados y grupos de interés, y por ello garantiza que nuestros valores, principios y rasgos culturales declarados en Movimiento B estén alineados.

Los invito a tener esta herramienta a mano todos los días, para que frente a cualquier situación que desafíe nuestra conducta, la tengamos como guía. Recuerden que **un empleado Bancolombia escoge siempre la prudencia como primera opción**.

Consultemos y apliquemos nuestro código de ética siempre que tengamos algún dilema. Al hacerlo, fortalecemos nuestra cultura organizacional basada en la ética y la transparencia, que han sido la base para seguir siendo reconocidos como el mejor lugar para trabajar, la empresa con mejor reputación y mejor gobierno corporativo, así como uno de los bancos más sostenibles en el mundo.



JUAN CARLOS MORA
Presidente de Bancolombia



2



Índice

1 ¿Por qué necesito este Código? 4

2 ¿Cómo nos conectamos con nuestros grupos de relación? 6

- ¿Cómo se construye la cultura del Grupo? 7
- ¿Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés? 8
- ¿Cómo nos relacionamos en los entornos digitales? 11
- ¿Cómo utilizamos los recursos del Grupo? 12

3 ¿Cómo gestionamos los riesgos? 13

- ¿Cómo prevenimos el fraude, la corrupción, el lavado de activos y la financiación del terrorismo? 14
- Precauciones frente al uso de la información y los datos personales. 16
- Las implicaciones éticas de los sistemas analíticos y de inteligencia artificial. 19

4 ¿Cómo actuamos frente a posibles conflictos de interés? 20

- ¿Cuándo pueden presentarse conflictos de interés? 21
- ¿Cómo podemos gestionar las inversiones personales? 25
- ¿Cómo gestionamos los regalos e invitaciones? 29

5 ¿Qué mecanismos promueven y apoyan nuestro actuar ético? 34

- Comités de Ética. 35
- Áreas de cumplimiento. 35
- Canales de denuncia y protección al denunciante. 35

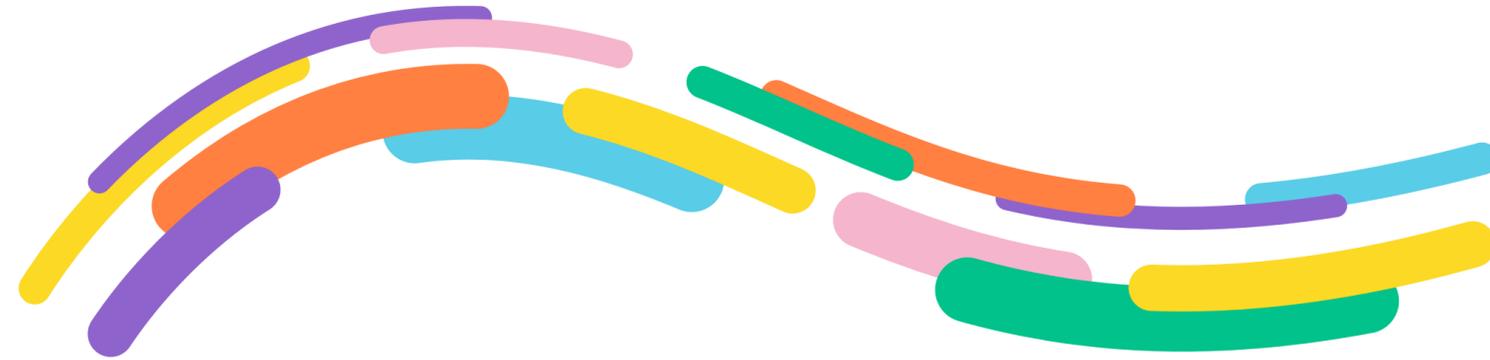
6 ¿Cómo es el procedimiento sancionatorio? 37



¿Por qué necesitamos este Código?

*“El reflejo de nuestro propósito,
promover el desarrollo sostenible
para el bienestar de todos”.*

-
- 1.1 Nuestra larga trayectoria como Grupo Bancolombia (en adelante, "Grupo") en los países en los que operamos se caracteriza por la responsabilidad de nuestros negocios (de naturaleza financiera y no financiera), y es a través de ellos que buscamos hacer realidad nuestro propósito.
 - 1.2 Nuestras decisiones se apegan a la ley, a la ética y la integridad, y priman sobre los resultados comerciales inmediatos. Estos son los pilares sobre los cuales hemos construido un crecimiento sostenido.
 - 1.3 El código de Ética y Conducta reúne la declaración de una cultura organizacional, la cual los colaboradores estamos obligados a practicar en nuestro relacionamiento interno y con los diferentes grupos de relación.
 - 1.4 Sabemos que el Código de Ética y Conducta no puede regular todas nuestras acciones ni anticipar todos los dilemas éticos que enfrentamos los colaboradores, por eso confiamos en que el buen criterio, el sentido común y la prudencia sean los ejes de nuestro actuar en todo momento. **Por ello, hacemos énfasis en que, lo que no esté expresamente prohibido, no está tácitamente permitido.**
 - 1.5 Las disposiciones de este Código aplican a los **empleados y aprendices de todas las entidades del Grupo, los Equipos Directivos de cada una de las compañías del Grupo, los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración¹, la Alta Gerencia²**, así como ciertos terceros con quienes tenemos relación y que se acogen a nuestro Código. En adelante, y para propósitos exclusivos de este Código, **nos referiremos a todos ellos como los "colaboradores"**.
 - 1.6 Debido a que la ética va más allá de las barreras geográficas y culturales, este Código es de alcance corporativo y fue aprobado por las Juntas Directivas o Consejos de Administración de cada una de las siguientes entidades del Grupo: Bancolombia, Valores Bancolombia, Fiduciaria Bancolombia, Corporación Banca de Inversión Bancolombia, Banistmo y sus subsidiarias, Bam y todas las compañías que hacen parte del



Grupo Financiero Agromercantil, Bancoagrícola y sus subsidiarias, Bancolombia Panamá y Bancolombia Puerto Rico. Nuestros proveedores están sujetos a los Lineamientos de Ética y Conducta para Proveedores, que, junto con este Código, se encuentran disponibles a la comunidad en general, en nuestras páginas webs corporativas.

- 1.7 El Comité de Ética Corporativo establece los lineamientos para la divulgación de este Código y la realización de actividades de sensibilización y evaluación. Asimismo, para su actualización, define las actividades lideradas por la Vicepresidencia de Cumplimiento por intermedio de sus dependencias corporativas y en las diferentes entidades que integran el Grupo.

¹ Los miembros de Juntas Directivas o Consejos de Administración estarán incluidos en el término "colaboradores" sólo para efectos de este Código, no se tiene vinculación alguna como empleados del Grupo.
² Estos son los presidentes (o cargo equivalente) y los Vicepresidentes Corporativos del Grupo Bancolombia.





2

¿Cómo nos relacionamos desde nuestros rasgos culturales?

“Nuestros rasgos culturales son la base de nuestras decisiones, acciones y relaciones”.

¿CÓMO SE CONSTRUYE LA CULTURA DEL GRUPO?

- 2.1** En el Grupo estamos convencidos de que las personas hacemos la diferencia, por eso nuestra cultura organizacional se construye sobre principios éticos y se expresa en nuestros rasgos culturales, que buscan que cada colaborador sea la mejor versión de sí mismo.
- 2.2** Nuestro compromiso se alinea con la sostenibilidad, el gobierno corporativo y la ética, por lo tanto, es fundamental que las acciones de nuestros colaboradores sean coherentes con este compromiso y se vean reflejadas dentro de las siguientes definiciones de los seis (6) rasgos culturales:

	<p>LOS CLIENTES</p> <p>La lealtad, la preferencia y el bienestar de nuestros clientes son nuestra razón de ser.</p>
	<p>EL SER HUMANO</p> <p>Las personas hacemos la diferencia.</p>
	<p>LA INTEGRIDAD</p> <p>Nuestra honestidad, coherencia y rectitud nos hacen merecedores de confianza.</p>
	<p>EL DESEMPEÑO EXTRAORDINARIO</p> <p>Siempre queremos ser nuestra mejor versión y superar nuestras metas.</p>
	<p>EL CRECIMIENTO SOSTENIBLE</p> <p>Nos enorgullece nuestro propósito de promover el desarrollo económico sostenible para lograr el bienestar de todos.</p>
	<p>EL DINAMISMO</p> <p>Nos apasionan la innovación, la agilidad, la eficiencia y la transformación.</p>

- 2.3** Creemos firmemente que cada persona, independientemente de su origen, género, edad, identidad o credo, aporta una perspectiva única que enriquece nuestra organización. Por ello, promovemos el respeto y brindamos las herramientas y recursos necesarios para el desarrollo personal y profesional de cada miembro de nuestra comunidad.

- 2.4.** Estamos comprometidos con la promoción, el respeto y el reconocimiento de los derechos humanos como prerrogativas básicas, inherentes y esenciales de las personas. Rechazamos, entonces, cualquier intento o violación de los mismos, y nos acogemos a la Carta Internacional de los Derechos Humanos.
- 2.5** Los colaboradores somos la esencia del Grupo: somos nosotros quienes desplegamos la estrategia y hacemos posible el modelo de negocio. Además, somos quienes protegemos y fortalecemos la reputación del Grupo a través de una conducta coherente con la ley y la cultura organizacional. Es por ello que nuestras prácticas de selección y contratación están orientadas a identificar y vincular personas que, más allá de su capacidad y su talento, reflejan lo que somos y en lo que creemos. Estas prácticas son transparentes y se concentran en el mérito, las competencias y el conocimiento de los candidatos para asegurar que, quienes forman parte de nuestra organización, reflejen su identidad y su cultura.

Garantizamos la diversidad en nuestros procesos, por esto conformamos equipos donde características como la edad, etnia, identidad cultural, existencia de discapacidades, religión, ideología, sexo, identidad de género, orientación sexual, estado civil, composición del núcleo familiar o antecedentes socio económicos, no son una barrera.



2.6 Contamos con políticas que buscan promover la igualdad de oportunidades para las personas candidatas, independientemente de su género. En la evaluación de desempeño de nuestros colaboradores, los criterios y mecanismos utilizados están libres de sesgos, asociados a modelos para la gestión y el desarrollo de competencias.

Además, reconocemos que la expansión hacia soluciones integrales y ecosistemas, es una oportunidad significativa para fortalecer nuestra relación con los clientes y consolidar nuestra presencia en el mercado. En este sentido, nos comprometemos a fomentar una cultura donde primen la innovación responsable y la colaboración estratégica con terceros y aliados. Nos esforzamos por entender profundamente las necesidades de nuestros clientes, promoviendo soluciones fáciles y pertinentes que inspiren confianza y lealtad.

¿CÓMO NOS CONECTAMOS CON NUESTROS GRUPOS DE RELACIÓN?

2.7 En el día a día, nuestro relacionamiento debe ser coherente con el propósito superior del Grupo, actuando de manera competente e integrando sus habilidades humanas y técnicas para lograr resultados sobresalientes para cada uno de los siguientes grupos de relación:

2.8 CONSUMIDORES FINANCIEROS

En nuestras acciones y decisiones debemos considerar la lealtad y la preferencia de nuestros clientes. Por lo que, en el relacionamiento con nuestros consumidores financieros, debemos:

- a. Esforzarnos por comprender con claridad sus necesidades para construir una relación responsable y cercana.
- b. Promover un ambiente de confianza a través de una atención eficiente, efectiva e inclusiva.
- c. Brindar una atención empática, cercana y respetuosa que cumpla las normas y estándares de calidad y servicio, y proteja a nuestros consumidores financieros (potenciales clientes, clientes y usuarios).
- d. Proporcionar información veraz, suficiente y clara que permita a los

consumidores financieros conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones, así como los costos de los diferentes productos, canales y servicios.

- e. Comunicar y explicar los diferentes canales y mecanismos establecidos por las compañías del Grupo para atender sus requerimientos, así como la figura del Defensor del Consumidor Financiero para Colombia o cualquier estructura de protección del cliente, según corresponda a cada país.
- f. Implementar soluciones fáciles y confiables para nuestros clientes.
- g. Seleccionar y administrar con buen criterio las contrapartes³ con las que nos relacionamos, de acuerdo con nuestros principios éticos y sistemas de administración de riesgos, incluido lo relacionado con la gestión y administración de conflictos de interés.

2.9 ACCIONISTAS

En la búsqueda de valor y resultados superiores para nuestros accionistas, requerimos el reto permanente y el desempeño extraordinario de nuestros colaboradores. Además, cumpliremos estrictamente los deberes y responsabilidades a los que estamos comprometidos en el relacionamiento con este grupo de interés.

2.10 AUTORIDADES Y ENTES DE SUPERVISIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

Nuestras relaciones con las áreas de control de la organización, especialmente con la Auditoría Interna, los entes de supervisión, vigilancia y control, así como otras autoridades y entes públicos de los países en los que el Grupo tiene presencia, se darán dentro del marco de la ley, con transparencia, respeto y cordialidad, y velando por cumplir con todos los compromisos

³ Aquellos terceros con quienes los negocios de tesorería, de administración de fondos de inversión colectiva y portafolios delegados, y comisionistas de bolsa o casas de valores, celebran operaciones por cuenta propia o por cuenta de terceros, sobre valores o activos para los cuales se encuentran autorizados, ya sea en un sistema de negociación, bolsa o en el mercado mostrador; adicionalmente de acuerdo con el sistema de administración de riesgos de contrapartes (SARIC), aplicable para Colombia, contraparte es la denominación que incluye a los clientes de una sociedad comisionista de bolsa de valores, así como a aquellos con quienes una sociedad comisionista de bolsa celebra operaciones por cuenta propia o por cuenta de terceros, sobre valores o activos para los cuales se encuentran autorizadas, ya sea en un sistema de negociación, bolsa o en el mercado mostrador.



adquiridos con estos.

2.11. PROVEEDORES

- 2.11.1 Somos responsables y transparentes en los procesos de selección, contratación y supervisión de proveedores, construyendo equipos comprometidos con el desempeño extraordinario, la sostenibilidad y el cumplimiento de los Lineamientos de Ética y Conducta para proveedores y aliados.
- 2.11.2 Somos objetivos y soportamos nuestras decisiones con criterios técnicos, transparentes y éticos, de forma libre y autónoma, velando por detectar y gestionar los conflictos de interés.
- 2.11.3 Las contrataciones y los procesos derivados de ellas buscan la mejor relación costo beneficio para el Grupo al momento del contrato y durante la relación comercial.

2.12. COMPETIDORES

2.12.1 La sana, libre y leal competencia es un elemento básico en todas nuestras operaciones y relaciones con otras entidades financieras y no financieras. Por tal razón, como colaboradores debemos evitar, entre otros:

- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir a la divulgación de rumores sobre ellos.
- Realizar actos que puedan generar confusión o engaño a los clientes.
- Incurrir en prácticas anticompetitivas, entre las que se encuentran, sin limitarse a ellas, los acuerdos que tiendan a limitar o restringir la libre competencia, abusar de la posición dominante en el mercado si esta existiese y realizar actos unilaterales restrictivos de la competencia.

2.13 MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y OPINIÓN PÚBLICA

A través de los voceros autorizados en los canales establecidos para tal fin, y en los casos en que no esté prohibido por la regulación, en el Grupo definimos la estrategia de comunicación y suministramos información corporativa con la que se pueda sensibilizar a la opinión pública sobre nuestras actividades, productos, canales y servicios, promoviendo la educación e inclusión financiera.

- 2.13.1 La información que el Grupo divulgue en cumplimiento de las normas nacionales y extranjeras, debe ser veraz, clara, oportuna y reflejo de nuestra integridad.
- 2.13.2 Los presidentes (o cargo equivalente) de las compañías del Grupo y los colaboradores que expresamente tengan atribución para ello, pueden ser los únicos voceros autorizados de sus respectivas entidades y desde la empatía deben promover relaciones cordiales y respetuosas con los medios de comunicación y, en general, con la opinión pública.



2.14 COLABORADORES

Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración de las compañías del Grupo son quienes definen nuestros principios éticos, orientan nuestro comportamiento y garantizan que los resultados del negocio sean el reflejo de conductas íntegras coherentes con este Código y con la ley.

2.14.1 Las posiciones o roles de liderazgo, en cualquiera de las compañías del Grupo, deben promover nuestra cultura organizacional desde el ejemplo. Esto implica detectar y resolver las situaciones en las que sus equipos de trabajo enfrenten dilemas éticos, involucrando al área de Cumplimiento cuando su gestión correcta y oportuna requiera de asesoría (para conocer más sobre la identificación y administración de los conflictos de interés, ver el [capítulo 4](#) ¿Cómo actuamos frente posibles conflictos de interés?).

Es importante que los líderes conozcan los aspectos personales, sociales, económicos y laborales de las personas de su equipo, para orientar su desarrollo e identificar posibles señales de alerta, siempre desde una relación empática, cercana y respetuosa de la intimidad y la privacidad.

2.14.2 Nuestras relaciones internas deben enmarcarse dentro de nuestra cultura organizacional, definida en nuestros rasgos culturales, el presente Código, y en estricto cumplimiento de nuestro reglamento Interno de Trabajo y nuestro Código de Buen Gobierno..

2.14.3 Como colaboradores debemos promover el trabajo colaborativo sin barreras geográficas, sumando habilidades diversas que faciliten el aprendizaje y garanticen la equidad de género y la inclusión a través de relaciones empáticas, respetuosas y cercanas entre sí y con los diferentes grupos de relación.

2.14.4 Cuidamos que la remuneración variable sea consistente con el desempeño, tenga límites y no incentive conductas incorrectas, con el propósito de evitar incentivos inadecuados que vulneren la integridad que promueve el Grupo . Contamos con una metodología en el modelo de compensación que garantiza una remuneración libre de sesgos, que no distingue edad, nivel educativo, condición de salud, etnia, género, identidad cultural, orientación sexual o antecedentes socioeconómicos.

2.14.5 Rechazamos toda forma de empleo ilegal o abusiva y cualquier violación a los derechos humanos, incluidos los actos discriminatorios, el acoso laboral o sexual, el irrespeto y el maltrato o el abuso físico o psicológico. Como colaboradores debemos, sin distinción, construir relaciones respetuosas, propiciando un ambiente de trabajo positivo e incluyente. Cualquier queja que presentemos será recibida y gestionada de manera inmediata por el área de Talento y Cultura. A través de una investigación se desplegarán acciones de atención, reparación, prevención y no repetición, en los casos en los que se requiera.

2.14.6 La **seguridad, la salud y el bienestar (físico, mental y emocional)** de nuestros colaboradores son **fundamentales** para alcanzar resultados superiores. Por ello, todos nuestros líderes deben promover un ambiente de trabajo sano, seguro, productivo y en igualdad de oportunidades para el desarrollo de las capacidades. Adicionalmente, apoyamos a nuestros colaboradores y sus familiares en todos los lugares donde operamos mediante estrategias enfocadas al bienestar integral de los mismos⁴.

2.14.7 Nuestra administración integral del riesgo promueve la autogestión y el autocontrol, por lo cual, las actividades de las áreas de control y de auditoría son complementarias a las de los directos responsables de ejecutar los procesos y subprocesos. Todos somos responsables de conocer y cumplir las políticas internas del Grupo y los controles asociados a sus funciones, por eso diseñamos cursos de formación, algunos de los cuales tienen carácter obligatorio y se deben realizar anualmente.

2.15 ENTIDADES PÚBLICAS, SUS FUNCIONARIOS Y COLABORADORES

Las entidades y autoridades proveen un marco de actuación y los insumos esenciales para el desarrollo de nuestros negocios. Nuestras interacciones con estas y sus funcionarios siempre estarán dentro del marco de la ley, la transparencia y las sanas prácticas comerciales, en un contexto de respeto, espíritu de colaboración y bajo los principios definidos por el Grupo, particularmente el de cero tolerancia con los actos de corrupción.

⁴ Para el caso de Bancolombia, existe la Línea CONTIGO que está diseñada para dar acompañamiento y asesoría en un marco legal y psicológico, dirigida a los colaboradores, en caso de requerir acompañamiento experto en materia personal o laboral respecto a temas de violencia, discriminación, abuso, depresión, ansiedad o algún otro tema relacionado.



2.16 MEDIO AMBIENTE

- 2.16.1.** En el Grupo estamos comprometidos con la conservación del medio ambiente y los recursos naturales. Por ello, respaldamos e impulsamos iniciativas que promueven negocios sostenibles, e incorporamos en nuestras metodologías de riesgos, los elementos relacionados con esta temática.
- 2.16.2.** Generamos conciencia ambiental por medio de alianzas ambientales con los sectores público y privado, organizaciones no gubernamentales (ONGs) y la comunidad en general. Asimismo, animamos a nuestros colaboradores a participar activamente como voluntarios en diferentes proyectos de sostenibilidad con el objetivo de trabajar en beneficio de las comunidades más vulnerables.
- 2.16.3.** Evaluamos aspectos ambientales, sociales y económicos que incluyen el buen gobierno corporativo en los proyectos que financiamos o en aquellos donde invertimos y orientamos a nuestros clientes a la implementación de proyectos y actividades responsables con el medio ambiente.
- 2.16.4.** Apoyamos programas sociales de alto impacto que contribuyen a la construcción de capital humano y la reducción de la inequidad.
- 2.16.5** Contamos con un Gobierno ASG (ambiental, social y de gobernanza) dentro de la organización, desde la Junta Directiva hasta cada vicepresidencia, con roles y responsabilidades definidas en cuanto a los temas de sostenibilidad que nos permite articular las tendencias ambientales, sociales y económicas e irradiarlas en toda la organización.
- 2.16.6** Cumplimos con la regulación local e internacional relacionada con la sostenibilidad y participamos en grupos locales e internacionales con el fin de influenciar y avanzar en las metas de sostenibilidad como el cambio climático, biodiversidad entre otros.

¿CÓMO NOS RELACIONAMOS EN ENTORNOS DIGITALES?

- 2.17** Los entornos digitales (incluidas las redes sociales propias, redes sociales de terceros y servicios de mensajería instantánea) son espacios de conversación y de interacción permanente para todos los aspectos de la vida cotidiana, por eso debemos cuidar nuestra reputación y la del Grupo en las plataformas sociales y digitales. Es por esto que, entendiendo el impacto y el alcance de dichos entornos, debemos observar lo siguiente:

Impacto en la imagen institucional:

1. Nuestros comportamientos como colaboradores del Grupo son los mismos dentro o fuera de la organización. Esto incluye nuestro entorno digital.
2. Somos conscientes de que no somos voceros oficiales de la organización, y que tener una red social personal no nos convierte en uno. Debemos siempre hacer nuestras publicaciones a título personal.
3. Entendemos que, aunque las redes sociales son un espacio abierto, en el Grupo actuamos desde el respeto y no se acepta ninguna expresión discriminatoria u ofensiva de parte de sus colaboradores contra personas u otras organizaciones.
4. Tenemos cuidado con lo que decimos y hacemos en el escenario digital, y no promovemos conversaciones negativas o que afecten directa o indirectamente a la organización y sus grupos de relación.
5. Si deseamos utilizar nuestras redes sociales para promover actividades con fines políticos, evitamos presentarnos como colaboradores del Grupo. Es decir, nuestras publicaciones no deben relacionar ambos roles.



Protección de la Confidencialidad:

1. Protegemos siempre la información de carácter confidencial y aquella que pueda afectar a la organización y sus públicos de interés.
2. En ningún caso solicitamos o exponemos datos personales o información de contacto, propios o de un tercero.

Uso de Canales Oficiales:

1. Cuando recibimos cuestionamientos o queremos compartir información sobre temas del Grupo Bancolombia, usamos siempre los canales adecuados y la posición oficial de la organización.
2. Tenemos en cuenta que en publicaciones de productos y/o servicios de la organización, siempre debemos usar las piezas y el lenguaje comercial autorizado, incluyendo los términos y condiciones. En caso de utilizar piezas gráficas, deben ser las entregadas por la organización y no debemos hacer diseños propios.
3. No creamos espacios o grupos en redes sociales en nombre de la organización.
4. Tenemos cuidado cuando compartimos audios o textos en plataformas digitales que se puedan viralizar rápidamente, con consecuencias reputacionales personales, para el Grupo o sus públicos de interés.

¿CÓMO UTILIZAMOS LOS RECURSOS DEL GRUPO?

- 2.18** Los activos que son propiedad de las compañías del Grupo o están bajo su administración, deben utilizarse con responsabilidad en el desempeño de las funciones de cada cargo y para los propósitos para los que fueron adquiridos.
- 2.19** El uso de medios y canales digitales de comunicación (e-mail, internet, intranet, chats y herramientas tecnológicas, informáticas y ofimáticas, entre otras) es de carácter informativo, para desarrollar eficazmente las funciones de nuestro cargo. Salvo en aquellos casos donde las funciones explícitamente lo requieran o exista una autorización escrita, no está permitido realizar cambios en las configuraciones de los equipos, a menos que estos pongan en riesgo la operación, infraestructura tecnológica o afecten la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información.

2.20 El uso de estos medios para fines personales debe hacerse con buen criterio, evitando cualquier interferencia con el cumplimiento de sus funciones y cumpliendo todas las normas expedidas por las autoridades competentes o por la compañía del Grupo para la cual trabajan y entendiendo que:

- todos los datos transmitidos, creados, modificados, enviados o recuperados son propiedad del Grupo y, cuando la normatividad aplicable lo permita, pueden y serán monitoreados sin necesidad de autorización de ninguna naturaleza;
- el uso inapropiado constituirá una violación a las disposiciones de este Código.

Sin limitar la generalidad de lo anterior, prohibimos expresamente la utilización de los recursos informáticos del Grupo para los siguientes fines:

- Guardar, almacenar, distribuir, editar o grabar material de contenido ofensivo, racista, pornográfico, terrorista u ofensivo para cualquiera de nuestros grupos de relación.
- Distribuir publicidad política o realizar proselitismo político.
- Fraude, extorsión, difamación, reproducción de rumores sobre cualquier persona, crear pánico, propagar virus informáticos.
- Usar tecnologías y recursos informáticos que atenten contra la integridad y reputación de cualquier persona, sus equipos o su información.
- Realizar apuestas en portales electrónicos.
- Copiar o compartir las claves de acceso al software que las compañías del Grupo utilizan legalmente.
- Instalar software o descargar videos, música, juegos o información, sin licencia legal adquirida.
- Permitir a terceros instalar programas informáticos en los equipos del Grupo.





3

¿Cómo gestionamos los riesgos?

“Hacemos una gestión integral de los riesgos comprometidos con la evolución del negocio y la experiencia superior de nuestros clientes”.



13



¿CÓMO PREVENIMOS EL FRAUDE, LA CORRUPCIÓN, EL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO?

La gestión integral de riesgos de la entidad se desarrolla dando cumplimiento a la regulación vigente (si aplica) y a los estándares internos definidos por la Junta Directiva, la cual, para el desarrollo de sus funciones de supervisión, cuenta con el apoyo del Comité de Riesgos, como órgano encargado de acompañarla en la aprobación, seguimiento y control de las políticas, metodologías, herramientas, lineamientos y estrategias para la identificación, medición, control y mitigación de riesgos.

3.1. Estamos comprometidos en desarrollar nuestros negocios en estricto cumplimiento con las normas internas que voluntariamente adoptamos y las leyes y regulaciones de las jurisdicciones en las que operamos. Por esto, buscamos prevenir la comisión de delitos.

PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA CORRUPCIÓN EN NUESTRAS OPERACIONES

3.2 Las instituciones financieras, como guardianes del sistema financiero, tenemos la obligación de prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo (LAFT). Asimismo, debemos protegernos de ser utilizadas para cualquier conducta delictiva que precede el lavado de activos. Estas varían de jurisdicción a jurisdicción, pero incluyen, entre otros, el narcotráfico, el terrorismo y los delitos asociados a la corrupción.

3.3 En línea con lo anterior, en el Grupo hemos establecido un sistema de gestión de riesgos para prevenir el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otros riesgos relacionados. Nuestro sistema corporativo incluye políticas, procedimientos, metodologías y herramientas para la identificación, medición, control y monitoreo de estos riesgos. Esto requiere que todos los colaboradores del Grupo cumplamos las normas, políticas y procedimientos contemplados en el sistema de administración del riesgo, incluyendo la ejecución de los controles para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo.

3.4 En particular, para el desempeño eficaz de los roles comerciales y operativos de nuestros colaboradores y proveedores, seguimos los siguientes criterios, incluso si esto supone anteponerlos al logro de los objetivos comerciales:

- 1.** Basar la gestión en el conocimiento del cliente: Reunir de manera oportuna y completa la información necesaria del cliente, como el proceso de vinculación y actualizaciones rutinarias para gestionar alertas, cumpliendo con los requisitos más exigentes de conocimiento de clientes nacionales o extranjeros que representen un riesgo de LAFT para la entidad, según el perfil o las funciones que desempeñan.
- 2.** Identificar y elevar a las áreas de cumplimiento: Utilizar canales establecidos para elevar cualquier actividad inusual detectada y cooperar con las gestiones necesarias para su evaluación.
- 3.** Gestionar las listas de control de clientes: Según las indicaciones que se desprendan de las coincidencias de sus clientes actuales y potenciales en las listas de control.
- 4.** Actualizar el conocimiento: En temas de prevención del LAFT por medio de capacitaciones obligatorias y demás espacios de formación.

3.5 Los empleados de las áreas de Cumplimiento tendrán dentro de sus responsabilidades, la de evaluar las operaciones inusuales para determinar si estas son justificadas o si son motivo de sospecha. Cuando el Oficial de Cumplimiento determine que una operación es sospechosa, deberá presentar un reporte a la autoridad competente, en nombre de la compañía del Grupo de que se trate.



CUMPLIMIENTO CON DEBERES FISCALES Y TRIBUTARIOS

3.6 Estamos comprometidos con el cumplimiento de los deberes fiscales y tributarios que son aplicables a nuestras compañías, por eso, como colaboradores debemos encaminar nuestras acciones hacia el cumplimiento de nuestras políticas, que contemplan entre otras:

- Cumplir las obligaciones tributarias de acuerdo con las normas vigentes y velar por el cumplimiento de las leyes y sus reglamentos en cada país.
- Garantizar el pago de los impuestos, tasas y contribuciones que les corresponden en el lugar donde se tiene presencia, considerando el uso de alternativas y opciones disponibles en las normas fiscales.
- Revelar a los grupos de relación, en el informe anual, los recursos destinados al pago de impuestos, tasas y contribuciones en cada uno de los países donde se tiene presencia.
- No realizar operaciones de evasión fiscal. Tampoco realizar operaciones propias en jurisdicciones calificadas como no cooperantes o de baja o nula imposición de acuerdo con los estándares de paraísos fiscales definidos por la OCDE.
- No participar en estructuras tributarias artificiales, sin justificación económica real, propósito de negocio o que carezcan de sustancia comercial.
- Identificar, medir, monitorear y mitigar los riesgos fiscales bajo principios tributarios existentes en el respectivo país donde se tenga presencia.
- Presentar y pagar oportunamente las declaraciones tributarias.
- Reconocer las operaciones realizadas entre vinculados aplicando el Principio de Plena Competencia. Estas operaciones se documentan y se reportan a cada administración tributaria.

ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

3.7 Como ya hemos mencionado, en el Grupo estamos comprometidos con el respeto y la protección de los derechos humanos. Por lo que

buscamos prevenir, medir y mitigar los posibles riesgos que puedan derivar en una violación de los mismos, ya sea por su ocultamiento, financiación, o cualquier otro tipo de tolerancia o apoyo. Este compromiso lo ejercemos desde nuestras operaciones, por eso velamos porque nuestras alianzas con externos, los proyectos en los que invertimos y financiamos, y nuestros proveedores y demás grupos de relación estén alineados con nuestra declaración y acción en pro de los derechos humanos.

3.8 Como actores del sistema financiero, y conscientes de nuestro rol en los países en los que operamos, lideramos con ejemplo y por ello no toleramos los actos de fraude y de corrupción. Adicionalmente, en virtud de los acuerdos que celebramos con nuestros proveedores y aliados, requerimos que estos adopten el mismo estándar a través de los Lineamientos de Ética y Conducta para Proveedores y cláusulas contractuales a las que se suscriben, de igual manera con nuestros aliados y las compañías en las que invertimos.

3.9 La prohibición alcanza cualquier forma de fraude o corrupción sancionadas por la ley y las buenas prácticas que en el Grupo incorporamos en nuestras políticas o procesos internos.

3.9.1 Definimos el fraude como cualquier acto o intención de obtener un beneficio o ventaja ilegal, personal o para terceros, mediante el engaño y en detrimento de los intereses del Grupo Bancolombia. Este puede comprender, entre otras conductas:

- **La apropiación, malversación o uso indebido de recursos:** ocultamiento de bienes, uso indebido de información reservada o propiedad intelectual, accesos o copias no autorizadas de activos digitales, gastos no autorizados o uso indebido del internet..
- **La falsificación o manipulación de reportes financieros o no financieros:** La tergiversación deliberada de la condición financiera del Grupo mediante la falsificación o manipulación de reportes financieros o no financieros, declaraciones erróneas u omisiones intencionales de información.
- **La corrupción, el soborno, conflictos de interés y uso del cargo o funciones para beneficio propio o de terceros.**

3.9.2 Definimos la corrupción como el abuso de poder en una función asignada con el propósito de obtener un beneficio personal o de un ter-



cero, en detrimento de intereses públicos o privados..

De acuerdo con la ley 2195 de 2022, emitida en Colombia la corrupción actualmente comprende al menos 75 delitos tipificados en el Código Penal colombiano, incluyendo soborno. Esto implica que todos los colaboradores en su actuación asociada a sus funciones deben prevenir, identificar y gestionar posibles riesgos de corrupción, por medio de las siguientes preguntas, las cuales son los sectores vulnerables a este riesgo. Las funciones que se ejecuten en relación con nuestra operación en los países en que tenemos presencia, también cuentan con alcance de cara al alcance de la ley colombiana, teniendo en cuenta la participación de funcionarios de Bancolombia en su día a día.

NUESTRO MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y DATOS PERSONALES

- 3.10** Nuestro crecimiento sostenible está asociado al uso responsable de los datos que ayudan a conservar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información que cada una de las compañías del Grupo posee sobre sus procesos, tecnologías y personas. Nuestros empleados deben hacer un uso adecuado fundado siempre en el respeto hacia los titulares de la información..
- 3.11** Sabemos que la información es esencial para la ejecución de nuestros procesos, las actividades que aportan en la innovación, la exploración de nuevas oportunidades y formas de hacer las cosas. El uso de las bases de datos y las herramientas analíticas nos ofrecen oportunidades de conocer mejor a nuestros grupos de relación, entre estos los consumidores financieros, permitiendo lograr para ellos experiencias superiores, sin embargo, traen consigo importantes retos relacionados con la privacidad y el uso responsable de los datos. Por ello, promovemos entre nuestros empleados la imparcialidad, la ética, la responsabilidad, la transparencia y el control humano de la tecnología en el uso de los datos, en aras de proteger la intimidad y esfera privada de nuestros clientes, empleados, proveedores, accionistas y demás grupos de relación.
- 3.12** Nos esmeramos por asegurar que la información esté disponible de forma ágil e integra para nuestros empleados que la requieren para ejercer sus funciones, siempre bajo parámetros de seguridad adecua-

dos, según su clasificación y gestión de accesos para el cumplimiento de reglamentos aplicables a la protección de datos personales.

- 3.13** Es responsabilidad de los líderes velar por la información que usan los empleados para el desempeño de sus actividades, así como verificar el control de acceso acorde al rol asignado. No obstante, es responsabilidad de los empleados gestionar el retiro de los accesos a tecnologías y aplicativos que no requieren.
- 3.14** Tratamos los datos personales con altos estándares de cumplimiento, bajo un modelo descentralizado que opera con los principios de legalidad, finalidad, veracidad, transparencia, acceso, circulación restringida, seguridad y confidencialidad, así como aquellos que devienen de las normas de cada país en donde se tiene presencia.
- 3.15** En el diseño, creación y puesta en marcha de cualquier iniciativa se mantendrá un enfoque preventivo en el manejo de los datos personales.

3.16 CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN

En el Grupo distinguimos cuatro tipos de información: (A) Pública; (B) Interna; (C) Confidencial y (D) Restringida. Para ellos tenemos lineamientos mínimos de seguridad sobre los criterios para clasificar y etiquetar la información en formato físico o digital, la cual es generada, almacenada, consultada, modificada, transmitida, destruida o utilizada por los procesos, personas y tecnologías de la organización.

A. Consideramos que la información es pública cuando la información representa un impacto bajo para la Organización o las partes relacionadas. Esta información se encuentra disponible para todos los colaboradores del Grupo Bancolombia y terceros, incluyendo la información que ha sido divulgada intencionalmente por el Grupo Bancolombia para su distribución pública o externa, o aquellos datos personales que no sean de carácter restringido, confidencial o interno. Además:

- (i) Fuentes externas al Grupo la han puesto en el dominio público;
- (ii) Ha sido divulgada al público por colaboradores autorizados, cumpliendo con las normas y procedimientos definidos para este fin;



(iii) Ha sido generada por los colaboradores a partir de información pública, con la intención inicial de compartir conocimiento con terceros y, en ejercicio de su buen criterio, la divulgan sin restricción.

Podemos utilizar la información pública siempre que mostremos respeto hacia aquellos a los que nos referimos y tengamos la convicción de que la información sea verídica. Si sabemos que la información se ha hecho pública como resultado del incumplimiento de una norma o política interna, debemos abstenernos de difundirla.

B. La información es de circulación interna cuando representa un impacto medio para la Organización o grupos de relación. Esta información se encuentra disponible para ciertos grupos de personas autorizadas del Grupo Bancolombia que la requieren para desempeñar sus funciones o para los fines del proceso que apoyan; de igual manera, representa aquellos datos personales cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su titular sino a cierto sector o grupo de personas autorizadas para la ejecución de procesos internos específicos.

C. La información es confidencial cuando esta representa un impacto alto para la organización o las partes relacionadas. En caso de que esta información se pierda, corrompa o divulgue podría resultar en un daño reputacional o afectación de la capacidad comercial de la organización. Esta información sólo está disponible para ciertos grupos de personas que la requieren para desempeñar sus funciones o información personal que por su naturaleza íntima o reservada solo es de interés para el titular.

D. La información es restringida cuando la información es privilegiada o representa un impacto crítico para la organización, los grupos de relación, afecte la intimidad de los titulares o cuyo uso indebido puede generar discriminación. En caso de que se pierda, corrompa o divulgue, podría resultar en una acción regulatoria o legal, pérdida financiera, afectación de la reputación o la capacidad comercial. Sólo está disponible para colaboradores autorizados.

3.16.1 Cuando sea necesario compartir información interna y/o confidencial con terceros autorizados, estos podrán acceder a ella en el marco de sus funciones, para los fines establecidos y con estricto apego a los acuerdos de confidencialidad definidos y nuestras políticas de tratamiento de bases de datos y protección de datos personales.

- La información confidencial es además restringida, cuando su pérdida, uso inapropiado o divulgación no autorizada, derive en un

impacto crítico para el Grupo o las partes relacionadas.

3.16.2 Suministramos planes formativos, capacidades tecnológicas y otras acciones que educan sobre las restricciones derivadas de la protección de datos personales, la reserva bancaria y la reserva bursátil, según aplique, para que nuestros colaboradores conozcan la clasificación de la información y las eventuales restricciones para usarla o compartirla, dentro y fuera de la compañía para la que trabajamos.

3.16.3 Cuando tenemos dudas sobre la clasificación de la información, sea pública, interna o confidencial, debemos tratarla siempre como confidencial.

MEDIDAS ADICIONALES FRENTE A LA INFORMACIÓN CONFIDENCIAL Y RESTRINGIDA

3.17 Debemos salvaguardar la información confidencial y restringida, cumpliendo los controles que corresponden a su clasificación y utilizarla únicamente para fines autorizados. Antes de compartir información confidencial o restringida, independientemente del medio (digital o analógico), debemos preguntar si quien la recibirá tiene las funciones y atribuciones requeridas para su conocimiento o uso.

3.18 Debemos entender y cumplir los siguientes criterios respecto a la gestión y uso de información confidencial y/o restringida:

- Asumiremos que toda la información sobre accionistas, clientes, proveedores, colaboradores y demás consumidores financieros es confidencial y/o restringida, salvo que sea evidente que es información pública que puede difundirse.
- Asumiremos que los datos de la situación financiera y/o estratégica de cualquier compañía del Grupo es confidencial y/o restringida, salvo que sea evidente que se trata de información pública que puede difundirse.
- Tratar la información confidencial y/o restringida a la que tenemos acceso con responsabilidad y con apego a las políticas establecidas en materia de protección de datos personales.
- La información confidencial y/o restringida que construimos, o a la



que tenemos acceso en nuestro rol, pertenece al Grupo y no será utilizada en beneficio propio, de terceros o para finalidades distintas a las autorizadas por sus titulares.

- La información contenida en nuestras bases de datos es confidencial y/o restringida y debemos utilizarla de acuerdo con las políticas que el Grupo ha establecido en relación con los datos personales de los diferentes grupos de interés.
- Ni durante el ejercicio del cargo, ni en el retiro del mismo, se permite copiar, total o parcialmente, elementos o documentos del disco duro local del equipo asignado en otros dispositivos tecnológicos, o extraer copias de bases de datos, incluso si la copia es utilizada única y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones asignadas, salvo que ello se haga en estricto cumplimiento de las políticas o los lineamientos definidos en ese caso.
- No podemos revelar, transmitir o transferir mediante correo electrónico, copias físicas, o cualquier otro medio, información confidencial y/o restringida, salvo cuando contemos con autorización expresa y lo hagamos de acuerdo con la normativa aplicable y los procedimientos establecidos para tal fin.
- Utilizaremos los medios de almacenamiento y transmisión de la información dispuestos para ello por las entidades del Grupo.
- Asegurarnos que a quienes les entregamos este tipo de información conocemos su clasificación como confidencial y/o restringida y las limitaciones de uso que se derivan de esta clasificación.
- Si por circunstancias particulares o excepcionales debemos discutir temas que involucren información confidencial y/o restringida en lugares públicos, actuaremos con máxima discreción y prudencia, atendiendo siempre al buen criterio.
- Somos responsables de la administración de la información confidencial a la que tenemos acceso, por lo que debemos tener presente los controles de seguridad y las buenas prácticas en relación con su uso, las cuales se encuentran establecidas en las políticas de seguridad de la información.
- En caso de recibir información confidencial y/o restringida por error, debemos abstenernos de utilizarla e informar inmediatamente al

remitente para que esta no se propague.

INFORMACIÓN PRIVILEGIADA Y NUESTRO COMPORTAMIENTO FRENTE A ÉSTA

3.19 La legislación aplicable de cada uno de los países en los que operamos define lo que se entiende por información privilegiada. Además, el uso de información privilegiada en beneficio propio o de un tercero puede constituir un delito en estas jurisdicciones; es por esto que, en adición a lo dispuesto en el presente Código en materia de información confidencial, la información privilegiada estará sometida a las restricciones contenidas en la ley.

Información privilegiada es aquella de carácter concreto, no disponible al público y que un inversionista tendría en cuenta para la gestión de sus inversiones.

3.20 Cuando tengamos dudas sobre si la información confidencial que conocemos o a la que tenemos acceso es privilegiada, debemos actuar como si lo fuera o consultar con el área Jurídica y/o el área de Cumplimiento.

El siguiente listado ilustra varias situaciones (pero no las únicas) en las que podríamos llegar a tener información privilegiada:

- Participación en la preparación de estados financieros o insumos para los mismos.
- Desarrollo de productos o negocios para clientes que son emisores en un mercado de valores.
- Conversaciones sobre oportunidades de negocio estratégicas y de alto impacto de clientes emisores, o visitas para supervisar proyectos en curso de este tipo.
- Participación o conocimiento de proyectos de alto impacto y estratégicos para el Grupo.
- Participación o conocimiento de decisiones administrativas críticas.
- Participación o conocimiento de decisiones de inversión, compra y/o venta de activos que revistan materialidad.



- Participación en la ejecución de mandatos otorgados a la banca de inversión cuando involucran a un emisor.
- Participación en la gestión de crisis que involucren, por ejemplo, un ciberataque.

MARCO ÉTICO PARA LOS SISTEMAS ANALÍTICOS Y DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

3.21 En el Grupo implementamos un marco ético para nuestros sistemas analíticos y de inteligencia artificial (IA) basado en los principios propuestos por la OCDE, que refleja nuestro compromiso con la ética empresarial y la responsabilidad social, alineándose con los principios de nuestro Código de Ética y Conducta.

DEFINICIÓN DE LOS SISTEMAS ANALÍTICOS Y DE IA PARA BANCOLOMBIA

Entendemos los sistemas analíticos y de inteligencia artificial como aquellos que hacen uso de la capacidad computacional para la creación de algoritmos o combinaciones de ellos los cuales, mediante un proceso previo de aprendizaje o entrenamiento, generan predicciones, contenidos, recomendaciones o decisiones a partir de los datos de entrada que reciben, con el objetivo de influir en entornos físicos o virtuales.

Estos sistemas pueden variar en su nivel de autonomía y capacidad de adaptación tras su despliegue. A su vez, abarcan varios subcampos, como el aprendizaje profundo, el procesamiento del lenguaje natural y el aprendizaje de máquinas, las diferentes técnicas estadísticas y econométricas, entre otros.

PRINCIPIOS ÉTICOS PARA LOS SISTEMAS ANALÍTICOS Y DE INTELIGENCIA ARTIFICIAL

1 Crecimiento Inclusivo y Desarrollo Sostenible:

- Fomentamos la inclusión de poblaciones subrepresentadas y trabajamos hacia la reducción de desigualdades económicas y sociales.
- Promovemos iniciativas que protejan el medio ambiente y fomenten el desarrollo sostenible.

2 Valores Centrados en el Humano:

- Respetamos y promovemos los derechos humanos y los valores democráticos en todas las fases del ciclo de vida de los sistemas analíticos y de inteligencia artificial.
- Evaluamos la privacidad y la protección de datos, promoviendo la equidad y la justicia social.

3 Transparencia y Explicabilidad:

- Procuramos la implementación de sistemas analíticos y de IA que sean transparentes y proporcionen explicaciones claras sobre cómo operan y toman decisiones.
- Fomentamos un diálogo abierto con todas las partes interesadas sobre las implicaciones y operaciones de los sistemas analíticos y de inteligencia artificial.
- Procurar la transparencia en cómo se recopilan, utilizan y procesan los datos personales, adoptando la Privacidad por Diseño y las Evaluaciones de Impacto en la creación y desarrollo de sistemas analíticos y de IA.
- Procurar que los datos personales se mantengan exactos, completos, actualizados y comprensibles, y que su tratamiento no se altere su veracidad.

4 Robustez, Seguridad y Protección:

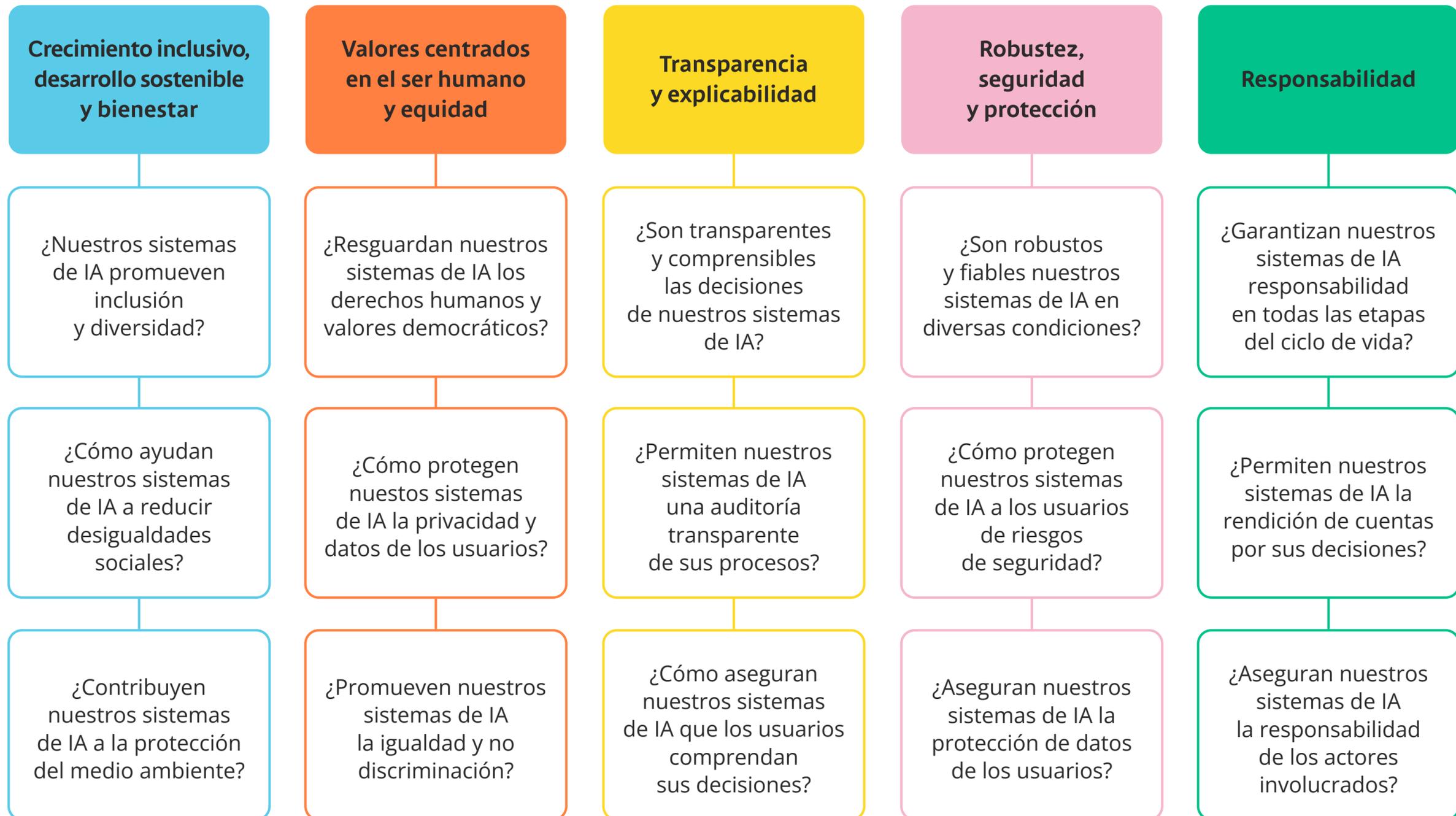
- Fomentamos el desarrollo de sistemas analíticos y de inteligencia artificial que sean robustos y seguros, operando de manera consistente con su intención y sin causar daño.
- Implementamos medidas de seguridad que protejan contra el uso indebido de los sistemas analíticos y de inteligencia artificial, y que garanticen la seguridad de los datos personales.
- Fomentar técnicas que protejan la identificación de datos personales, tales como la anonimización y pseudonimización.

5 Responsabilidad:

- Asumir la responsabilidad de las operaciones de los sistemas de IA, garantizando que sean trazables y puedan ser auditados y monitoreados, incluyendo un enfoque basado en la protección de datos personales y la privacidad de los grupos de relación.
- Establecemos mecanismos de rendición de cuentas para garantizar que los sistemas analíticos y de inteligencia artificial se utilicen de manera ética y responsable.



Ética de los sistemas analíticos y la IA





¿Cómo actuamos frente a posibles conflictos de interés?

“Los conflictos de interés son inherentes al ser humano, por eso los gestionamos debidamente para tomar mejores decisiones”.

¿CUÁNDO PUEDEN PRESENTARSE CONFLICTOS DE INTERÉS?

4.1 En el Grupo somos conscientes de que los conflictos de interés son inherentes a la naturaleza humana y reconocemos que su existencia no es por sí misma reprochable. No obstante, nuestras acciones en una situación de conflicto de interés, sin que este sea revelado y/o administrado, puede conllevar a conductas inapropiadas y afectar la reputación del Grupo, de allí que exijamos la máxima prudencia frente a un conflicto de interés real, potencial o aparente⁵.

4.2. Estamos frente a un posible conflicto de interés cuando: (i) debemos tomar una decisión o podemos influir en la misma, (ii) tenemos frente a esa decisión dos o más intereses contrarios e incompatibles entre sí y (iii) la alternativa que elijamos conlleva al favorecimiento de uno de los intereses frente a los demás.

CONFLICTOS DE INTERÉS PERSONALES

4.3. Los conflictos de interés tienen un carácter personal cuando tenemos un interés propio en un asunto, ya sea de forma directa o indirecta, y éste, de alguna forma, se opone al interés del Grupo. Algunos de estos casos son:

- Aceptar términos o condiciones preferenciales de inversión o de negocio de clientes, proveedores o contrapartes de las compañías del Grupo con los que tengamos relación directa o indirecta y que no sean ofrecidos en igualdad de condiciones al resto de colaboradores del Grupo;
- Participar o influir en decisiones relacionadas con la compra, venta o alquiler de activos por parte de cualquier compañía del Grupo, cuando los activos nos pertenezcan o sean administrados por nosotros,
- Percibir comisiones, remuneraciones o incentivos económicos, de manera no autorizada, por la venta de los bienes de las compañías del Grupo o por activos recibidos en dación en pago;
- Obtener préstamos de clientes, proveedores u otras contrapartes del Grupo atendidos por el colaborador, salvo si el préstamo se recibe en el marco de una relación comercial con una entidad cuyo objeto social contempla otorgar financiamiento;

⁵ Un conflicto de interés aparente es cuando este puede generar la percepción de que se está actuando en favor de un interés particular, aunque realmente no sea el caso.

- otorgar o recibir de otros colaboradores, préstamos de cuantía significativa o de manera ordinaria y a título oneroso.
- cuando hacemos parte de los procesos de adquisición, aprobación y administración de los bienes o activos recibidos en dación en pago:
 - » Adquirir para nosotros o terceros, de manera directa o indirecta, bienes o activos que hayan sido dados en pago a la compañía para la que laboramos,
 - » Participar en el proceso de aprobación de créditos tendientes a otorgar al comprador financiamiento para la compra del bien o activo.

4.4 Actividades Externas:

- Participar directamente o por medio de terceros en actividades externas que impliquen competencia con alguna de las compañías del Grupo; o
- Ser accionista relevante, empleado, administrador o asesor de empresas o negocios que desarrollen actividades competidoras a las de las entidades del Grupo.

4.4 Actividades que involucren a Relacionados⁶:

- atender a clientes que sean Relacionados, cuando el colaborador hace parte de los procesos de otorgamiento de crédito o cuando tiene atribuciones para ofrecer o aprobar productos, servicios, descuentos o exoneraciones;
- participar en procesos de selección de colaboradores o proveedores en el que un Relacionado sea candidato u oferente, o tomar decisiones en relación con un contrato en el que el proveedor es Relacionado o el Relacionado tiene participación;
- ocupar dentro del Grupo posiciones en las que se lidera o se supervisa o se es liderado o supervisado por un Relacionado;
- participar como colaborador en una negociación o en la exploración de un negocio en la que la contraparte sea un Relacionado o el Relacionado tiene participación; o

⁶ Los Relacionados pueden ser directos o indirectos. Los directos son: (i) el grupo familiar básico, es decir, padres, hermanos, hijos, esposos o compañeros permanentes, abuelos, nietos; (ii) las personas jurídicas en las que se es administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control; (iii) las personas jurídicas de las que se es propietario o beneficiario real de más del 10% del capital social de la sociedad o el porcentaje inferior que requiera la legislación aplicable. Los indirectos son todas aquellas personas naturales y/o jurídicas con las que se tiene una relación contractual, personal, familiar o de cualquier otra naturaleza, que pueda afectar la objetividad e imparcialidad que debe caracterizar las relaciones comerciales (ejemplos: novios, mejores amigos, cuñados, etc.)



- rendir cuentas a entes de control cuando esto se hace frente a un Relacionado que labora para el ente de control.

Para gestionar adecuadamente las actividades externas ver el **capítulo 2** del presente Código.

4.5 Actividades financiadas por los clientes: aceptar, de clientes de las compañías del Grupo, el cubrimiento de costos de viaje u otros gastos necesarios para realizar labores propias del Grupo, incluidas las de conocimiento del cliente.

4.6 Tenemos la responsabilidad de estar alerta e identificar estas u otras situaciones que nos enfrenten a un conflicto de interés. Cuando se presenten conflictos, deben ser informados de forma inmediata a nuestro líder, para su administración según las atribuciones en cada país (ver tabla 1). En los casos que no existan estos cargos, deben ser puestos en conocimiento del vicepresidente del área o cargo equivalente.

El líder debe evaluar la situación y determinar si se puede obrar por que no existe conflicto o la forma en que éste puede ser administrado. En caso de tener dudas, debe poner la situación en conocimiento del área de Cumplimiento, con el fin de recibir asesoría al respecto. Siempre se debe dejar constancia de la revelación del conflicto y las decisiones que se tomen de acuerdo con los mecanismos que desde el área de Cumplimiento se establezcan.

TABLA 1

Atribuciones para la administración de conflictos de interés.

Estas atribuciones pueden ser redefinidas de acuerdo con la evolución de la estructura organizacional y/o a los lineamientos dados por los comités de ética locales.

ENTIDAD	APROBACIÓN EN ÁREAS COMERCIALES	APROBACIÓN EN ÁREAS ADMINISTRATIVAS
Bam	Agencias: Gerente Regional de Agencias Bancas y otras áreas comerciales: Vicepresidente del área	Vicepresidente del área al que pertenece el colaborador, salvo la Vicepresidencia de Servicios Corporativos que la administración la tendrán los Gerentes de Unidad.
Bancoagrícola	Agencias: Director Comercial de Agencias. Otras áreas comerciales: Director (inmediato) Director Regional	Director o cargo equivalente.
Banistmo	Director Regional	Director
Bancolombia	Vicepresidente Regional	Director o cargo equivalente

4.7 Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración y la Alta Gerencia de las compañías del Grupo deben revelar los conflictos de interés en que puedan estar involucrados de acuerdo a la forma dispuesta en el Código de Buen Gobierno, para que estos sean administrados a través del procedimiento establecido. Adicionalmente, pueden revelar al área de Cumplimiento otras situaciones sobre las que deseen dejar constancia y obtener claridad, aun cuando estas no requieran ser reveladas en la forma establecida en el **Código de Buen Gobierno**.

4.8 Para prevenir posibles conflictos de interés derivados de la relación entre colaboradores, sus Relacionados y nuestros clientes o proveedores, debemos diligenciar las siguientes declaraciones y actualizarlas con la periodicidad definida: (i) la declaración de parentesco en el sistema que la Vicepresidencia de Talento y Cultura disponga para el efecto; y (ii) la declaración de otros Relacionados en el sistema o mecanismos que las áreas de Cumplimiento dispongan para determinados grupos de colaboradores. El diligenciamiento de estas declaraciones no exime



de revelar cualquier conflicto en la forma prevista en este Código.

CONFLICTOS DE INTERÉS QUE PUEDEN PRESENTARSE POR SER PARTE DE UN GRUPO EMPRESARIAL Y COMO RESULTADO DE OPERACIONES CON PERSONAS VINCULADAS

- 4.9** Cada una de las compañías del Grupo ofrece sus productos y servicios financieros al público en general, incluidas las demás compañías del Grupo y otras personas naturales o jurídicas que por regulación son consideradas vinculadas, por lo que es usual que tengan productos financieros con las entidades que integran el Grupo y realicen operaciones en el día a día con éstas.
- 4.10** En el Grupo promovemos la sinergia que surge de la realización de estas operaciones, así como de la celebración de acuerdos y contratos entre las compañías del Grupo en cualquiera de los países en que operamos, pero somos conscientes de que los colaboradores involucrados en la toma de decisiones podrían enfrentar conflictos de interés. Estos se pueden presentar cuando una decisión a cargo de un colaborador puede privilegiar el interés de alguna de las compañías del Grupo, pero resulta contrario e incompatible con: (i) los intereses de otra compañía del Grupo o de otra vinculada, y/o (ii) los deberes del Grupo frente a los clientes.
- 4.11** Es por ello que, además de exigir que las operaciones entre compañías del Grupo o entre éstas y personas vinculadas se den solo cuando no estén prohibidas por la regulación aplicable y con estricto cumplimiento a los parámetros definidos en la misma, también hemos definido una serie de políticas y lineamientos internos que debemos observar. Estos se encuentran contenidos en el Código de Buen Gobierno y las disposiciones de este Código de Ética y Conducta y pueden ser complementados con lineamientos internos. En particular, los colaboradores debemos seguir los siguientes lineamientos:
- Asegurar que las Operaciones con Vinculados no pongan en riesgo la capacidad de las compañías involucradas de cumplir con sus obligaciones frente a terceros.

- Asegurar que las Operaciones con Vinculados se hagan a precios competitivos del mercado, comparables en términos de la calidad y cantidad de los bienes o servicios involucrados, y las credenciales y la experiencia de la contraparte. En el caso en que no exista un mercado que sirva como marco de referencia, las operaciones se realizarán a precios determinados de forma objetiva, teniendo en cuenta las alianzas comerciales entre las compañías y procurando que las transferencias de valor no afecten los derechos de otros accionistas y se presenten de forma adecuada en un ambiente de libre y sana competencia.
 - Cuando sus funciones exijan buscar el mejor beneficio para la compañía del Grupo para la cual laboran, no deberán acceder a la información de los clientes en el ejercicio de tales funciones, ni participar en la toma de decisiones de terceros (por ejemplo, brindar asesoría o administrar recursos de terceros).
 - Cuando sus funciones exijan buscar el mejor beneficio para el cliente, no deberán participar ni influir en la toma de decisiones relacionadas con la posición de una compañía del Grupo, salvo que los intereses de esa compañía fuesen totalmente compatibles o alineados con el interés del cliente.
- 4.12** Cualquier empleado que enfrente una situación en la que no sea viable cumplir los anteriores lineamientos, deberá comunicar la situación a su líder para que con éste se determine:
- si la operación no debe realizarse o
 - si la situación debe ser comunicada al área de Cumplimiento para que juntos determinen las áreas que es necesario convocar y definan los pasos a seguir.



4.13 Adicionalmente, para informar debidamente a los clientes que pudieran verse afectados, las compañías del Grupo deben tomar las siguientes medidas:

- **Revelación del conflicto:** si aún no se ha advertido al cliente de la existencia del conflicto por algún medio verificable, el empleado involucrado en la situación debe ponerlo en conocimiento del cliente afectado para que pueda tomar una decisión informada.
- **Revelación permanente:** cuando el potencial conflicto de interés pueda prolongarse en el tiempo, pudiendo afectar varios productos, operaciones o transacciones, debemos advertir de esta situación a los clientes afectados, por cualquier medio verificable, de manera que sus decisiones puedan estar debidamente informadas.
- **Cláusula contractual:** en aquellas situaciones donde en el giro ordinario de los servicios que se le prestan a un cliente se puedan presentar de manera simultánea operaciones con otras compañías del Grupo o personas vinculadas, se puede hacer una revelación de la situación. El cliente, una vez informado, puede permitir que se realicen las operaciones que, eventualmente, pudieran dar lugar a un conflicto, dejando constancia expresa de limitaciones o restricciones a estas facultades en el contrato, si las hay.

4.14 Las compañías del Grupo podrán establecer pisos financieros⁷ en los países en donde operan, para atender sus diversas operaciones y productos de tesorería e intermediación. Para garantizar que dichas operaciones sean transparentes y éticas, nuestros empleados que laboren en los pisos financieros deben cumplir estrictamente el marco regulatorio aplicable y las siguientes disposiciones:

- No deben acceder ni consultar información que por regulación es inaccesible a la compañía para la cual laboran.
- No deben divulgar información privilegiada y deben someterse a los controles establecidos para prevenir el intercambio inadecuado y no autorizado de información entre las áreas del piso financiero (por ejemplo, restricciones que se impongan en relación con el uso de teléfonos celulares y otros aparatos tecnológicos).

“Promovemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, y respetamos los intereses complementarios a su desempeño profesional en el Grupo; por ello, las actividades profesionales externas son permitidas. No obstante, las responsabilidades adquiridas frente al Grupo tienen prioridad sobre cualquier otra relación laboral y otras actividades externas realizadas con o sin ánimo de lucro”.

CONFLICTOS DE INTERÉS EN LAS COMPAÑÍAS QUE ADMINISTRAN FONDOS DE INVERSIÓN COLECTIVA, INCLUIDOS LOS FONDOS DE CAPITAL PRIVADO (EN ADELANTE “FONDOS”).

4.15 En el Grupo sabemos que la promoción, desarrollo y administración de un Fondo, la celebración y ejecución de sus operaciones y contratos, o la gestión de sus recursos y su portafolio, pueden generar conflictos de interés, reales o aparentes, que deben ser gestionados adecuadamente.

4.16 Para ello, las compañías del Grupo que administren Fondos cumplirán las disposiciones regulatorias aplicables en cada país respecto a las prohibiciones y administración de conflictos de interés, así como a las políticas establecidas en sus reglamentos de funcionamiento.

Lineamientos y pautas de conducta para fondos de capital privado.

- En los reglamentos de funcionamiento se establecen aquellos conflictos de interés identificados desde la estructuración del fondo y debe señalarse claramente la forma de divulgarlos y administrarlos, teniendo en cuenta que el Comité de Vigilancia u órgano equivalente⁸ debe conocer, evaluar y resolver estas situaciones.
- Cuando alguna de las compañías del Grupo, en calidad de inversionista de un fondo, quiera y pueda realizar aportes en especie a un portafolio

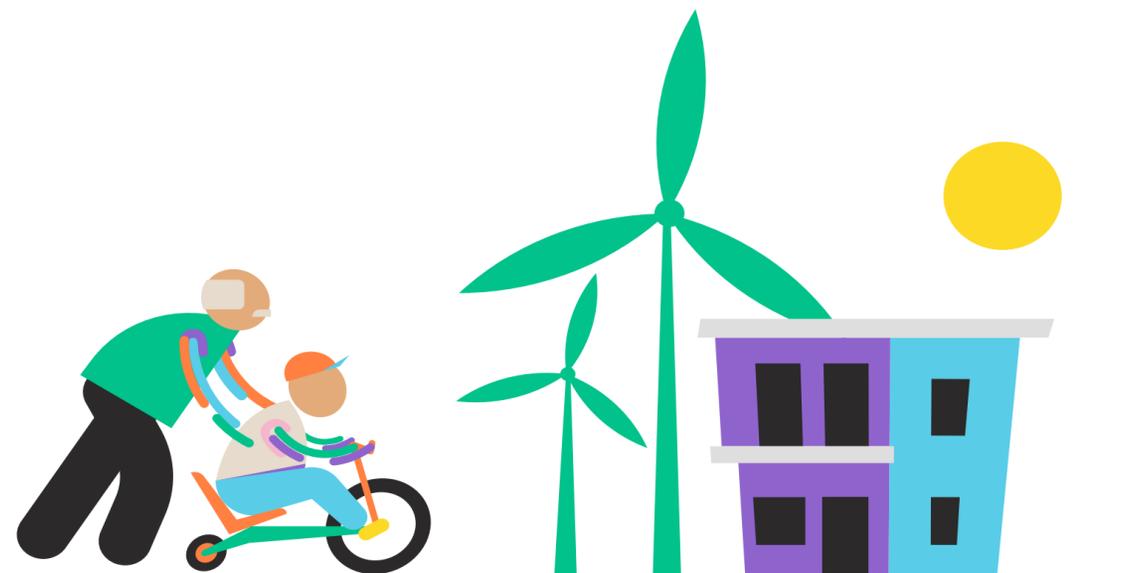
⁷ Recintos en los que se encuentran mesas de negociación de valores de varias entidades.

⁸ Aplica para Bancolombia y las entidades que cuenten con este comité u órgano equivalente.



del fondo y ello sea posible, la sociedad administradora debe conducir un proceso competitivo, transparente y equitativo a todos los interesados en realizar aportes, independientemente de tener o no vínculos con la sociedad administradora. En estos casos, la sociedad administradora debe contar con el avalúo de un tercero imparcial y un reporte que, de forma objetiva, justifique el precio del aporte.

- Esta misma regla se deberá seguir cuando un miembro del Comité de Inversiones u instancia equivalente, la sociedad administradora o sus administradores, el gestor, gerente, o cualquier persona vinculada al fondo, quiera que un activo, propio o ajeno, se integre al portafolio. En estos casos, se requiere además la aprobación expresa del Comité de Vigilancia u órgano equivalente encargado de conocer, supervisar y administrar los potenciales conflictos de interés del fondo.
- Si un activo del fondo o cualquier subyacente del mismo sea enajenado, directa o indirectamente, antes de que éste pueda ser adquirido por un inversionista del fondo, la sociedad administradora del fondo o sus administradores, el gestor, gerente, o cualquier persona vinculada al fondo, se debe cumplir un proceso que incluya: la aprobación de la venta del activo o subyacente por parte del Comité de Inversiones u órgano equivalente; el avalúo de dicho activo por un tercero independiente; un reporte que, de forma razonable, justifique las condiciones y criterios que establecen el precio; y la aprobación del Comité de Vigilancia o el órgano equivalente encargado de conocer, supervisar y administrar los potenciales conflictos de interés del fondo.



Lineamientos y pautas de conducta para fondos de inversión colectiva.

- Los miembros de los comités de inversiones u órgano equivalente de los fondos de inversión colectiva, independientemente de que sean colaboradores del Grupo o miembros externos, así como los gerentes o gestores de cada fondo de inversión colectiva, deben seguir las mismas reglas y restricciones que en materia de inversiones personales se establecen en este Código para los colaboradores que hacen parte de los equipos de administración de activos. Esta regla no aplica a los fondos de capital privado.

Conflicto de interés por actividades externas

4.17 Promovemos el desarrollo integral de nuestros colaboradores, y respetamos los intereses complementarios a su desempeño profesional en el Grupo; por ello, las actividades profesionales externas son permitidas. No obstante, las responsabilidades adquiridas frente al Grupo tienen prioridad sobre cualquier otra relación laboral y otras actividades externas realizadas con o sin ánimo de lucro. De acuerdo con lo anterior, si deseamos emprender este tipo de actividades, debemos tener presente los siguientes criterios y contar con la aprobación de nuestro líder:

- Considerar siempre criterios éticos y de legalidad, al igual que el posible impacto reputacional para el colaborador o el Grupo.
- Privilegiar la relación laboral con el Grupo y cumplir con las responsabilidades a su cargo.
- La ausencia de conflictos de interés o, si existiesen, la adecuada gestión de los mismos de acuerdo a lo establecido en este Código. Sin perjuicio de otras situaciones que puedan conllevar a un conflicto de interés real o aparente, por el conflicto que ello implica, no debemos participar directamente o indirectamente en actividades que impliquen una competencia para las compañías del Grupo, lo que incluye tomar para sí o para un tercero una oportunidad de negocios que podría tomar alguna de las compañías del Grupo.
- No utilizar la propiedad intelectual del Grupo, ni usar información de sus clientes o negocios, salvo que esté clasificada como pública.



4.18 La participación de nuestros colaboradores en juntas directivas o comités de terceros, incluidas las entidades sin ánimo de lucro, requieren de autorización del líder, excepto para asociaciones sindicales, Fondos de colaboradores y Juntas de Acción Comunal. Esa autorización dependerá de los siguientes requisitos:

- El líder que aprueba debe reportar, como mínimo, directamente a un vicepresidente de primer nivel o cargo superior, o a quienes determine el Comité de Ética local. Además, debe requerir autorización del área de Cumplimiento, que puede convocar a un subcomité del Comité de Ética para evaluar el caso y coordinará con el área Talento y Cultura quien debe llevar un registro de la participación de los colaboradores en juntas directivas.
- Salvo que la participación se dé en cumplimiento de instrucciones de la compañía del Grupo para la cual trabajamos, debemos siempre participar a título personal.
- Debemos abstenernos de participar en deliberaciones o discusiones que involucren al Grupo o que puedan generar un conflicto de interés, y consideraremos la renuncia cuando el conflicto así lo demande.

En caso de inquietudes, las consultas pueden elevarse al área Jurídica, para el caso de los administradores y altos directivos; y al área de Cumplimiento, para los demás colaboradores.

4.19 Respetamos y promovemos el ejercicio de los derechos individuales, incluidos los derechos políticos de nuestros colaboradores. Aquellos que decidan participar en política a través de cargos de elección popular, cargos públicos o diplomáticos, gerencia o tesorería de campañas políticas, deben informar antes a su líder, a la Vicepresidencia de Talento y Cultura y al área de Cumplimiento. Su participación en política debe ser a título exclusivamente personal y no deberá afectar su objetividad profesional, y el tiempo dedicado a estas actividades no puede interferir con sus funciones o su horario de trabajo..

Adicionalmente, no pueden realizarse actividades de proselitismo a través de las herramientas y canales de comunicación del Grupo, dentro de las instalaciones o en el ámbito laboral de las compañías del Grupo. Tampoco utilizar la vinculación con el Grupo para promover actividades con fines políticos.

4.20 En el Grupo respetamos la vida privada de nuestros colaboradores y sus espacios de esparcimiento, esperando que en todo momento y lugar se mantenga un compromiso pleno y un comportamiento coherente con nuestra cultura organizacional y sus principios y la ley. Por esto, si los comportamientos de nuestros colaboradores en la sociedad atentan contra nuestra cultura o reputación, actuaremos para preservarlos con apego a las leyes laborales que sean aplicables en cada una de las compañías del Grupo.

¿CÓMO PODEMOS GESTIONAR LAS INVERSIONES PERSONALES?

- Cuando los activos que el fondo quiera adquirir o vender correspondan a valores que se negocian en el mercado de valores, no será necesario realizar el avalúo por parte de un tercero o el reporte con la sustentación de los precios del mismo, pero la transacción respectiva deberá hacerse a través de los sistemas transaccionales de las bolsas donde están inscritos estos valores.
- Los miembros del Comité de Vigilancia u órgano equivalente no podrán participar y tomar decisiones relacionadas con la venta de activos de su propiedad o de sus familiares (padres, hermanos, cónyuge o hijos) al fondo, o la adquisición de los activos o subyacentes que el fondo les pretenda vender, directa o indirectamente. En estos casos se debe contar con el visto bueno de la junta directiva de la sociedad administradora.

Reglas generales para todos nuestros colaboradores

- 4.21** Al realizar inversiones personales, debemos considerar las siguientes disposiciones para evitar conflictos de interés o cuestionamientos por el uso indebido de información, entre otras malas prácticas.
- Antes de realizar inversiones personales, debemos evaluar si estas genera algún conflicto de interés frente a los del Grupo o nuestros clientes, en cuyo caso debemos cumplir las disposiciones establecidas para ello. Particularmente, no podemos realizar inversiones en negocios de clientes, proveedores o contrapartes del Grupo cuya relación administramos o frente a la cual tenemos un rol relevante, sin



antes gestionarlas como un potencial conflicto de interés de acuerdo con los lineamientos definidos en este Código.

- No debemos realizar transacciones u operaciones cuando poseamos información privilegiada y debemos atender los lineamientos descritos en este Código.
- Durante el horario de trabajo, debemos atender las necesidades de los clientes y del Grupo, sin que esto sea un obstáculo para atender nuestros asuntos personales de forma prudente y moderada.
- Debemos ser prudentes en el manejo de nuestras inversiones personales considerando la legalidad de las mismas, nuestra capacidad financiera, de endeudamiento y los riesgos involucrados, y los posibles impactos reputacionales para el Grupo.
- Las inversiones que realicemos en los mercados de capitales deben ser ajenas a cualquier tipo de maniobra que afecte de manera artificial los precios de los activos o la percepción de liquidez de éstos y, en todo momento, deben adherirse a las sanas prácticas bancarias y bursátiles.
- Debemos utilizar los mismos canales transaccionales que utilizan nuestros clientes para estos fines; es decir, no debemos utilizar los accesos y permisos que tenemos en las aplicaciones en virtud de nuestro cargo para gestionar nuestras operaciones, ni las de nuestros Relacionados.
- Todas las reglas de inversión nos aplican como colaboradores, independientemente de que realicemos las negociaciones de forma directa, a través de terceros, o sus Relacionados.
- Estamos autorizados a adquirir y enajenar cualquier título emitido por cualquier compañía del Grupo, sin más restricciones que las derivadas de la prohibición de uso de información privilegiada, las reglas para administradores que se definen en el **Código de Buen Gobierno Corporativo**, y las disposiciones específicas contenidas en este capítulo para colaboradores pertenecientes a determinados equipos.

Los colaboradores del Grupo que tengan un esquema de remuneración basado en generación de valor pueden recibir, en caso de cumplir con las metas y condiciones definidas, parte de su bonificación en un fondo de inversión, cuya finalidad es la compra de Acciones o ADR'S Bancolombia S.A.

Reglas específicas para nuestros colaboradores, relacionadas con la negociación de acciones emitidas por compañías del Grupo Bancolombia

4.22 Negociación por parte de los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración, la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de las compañías del Grupo:

Los miembros de las Juntas Directivas o Consejos de Administración, la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de cualquiera de las compañías del Grupo que deseen realizar operaciones que recaen sobre acciones de Bancolombia S.A., deben cumplir con las restricciones establecidas en el Código de Buen Gobierno Corporativo del Grupo Bancolombia.

4.23 Negociación por parte de colaboradores que potencialmente tienen acceso a información privilegiada:

4.23.1 Ninguno de los colaboradores del Grupo podemos realizar inversiones personales que impliquen un uso de información privilegiada. Debemos conocer las reglas específicas para prevenir su uso inadvertido cuando podamos tener acceso a este tipo de información.

4.23.2. En este grupo de colaboradores se encuentran aquellos que participan en el estudio y/o ejecución de proyectos especiales para los que se celebran acuerdos de confidencialidad con disposiciones específicas sobre el manejo de información (ej. fusiones, adquisiciones o procesos de estructuración), tengan acceso a información material de naturaleza financiera, de tesorería, contable, de mercado de valores, jurídica, de riesgos, control interno o información estratégica de cualquiera de las compañías del Grupo.

4.23.3 Los miembros de la Alta Gerencia y los Equipos Directivos de las compañías del Grupo deben: identificar a los colaboradores dentro



de su línea de reporte que se encuentran dentro de este grupo; comunicales que están sujetos a estas reglas especiales; y reportarlos al área de Cumplimiento de acuerdo con el procedimiento definido.

4.23.4 Las operaciones que realice este grupo de colaboradores sobre acciones emitidas por Bancolombia S.A. deben de cumplir con los siguientes requisitos:

- La operación no tiene ni tendrá fines especulativos. Para propósitos de este Código se presume que hay fines de especulación, cuando:
 - » Entre la compra y la venta de los valores transcurren lapsos sospechosamente cortos.
 - » Ocurren situaciones excepcionalmente favorables o desfavorables para la entidad emisora.
 - » Con la operación se obtenga una utilidad significativa y atípica.
- Se toman 30 días calendario como periodo de referencia para la realización de operaciones de signo contrario.
- La operación no se realiza dentro de períodos de veda. Para propósitos de este Código, “Períodos de Veda” son:
 - » Los meses de enero, abril, julio y octubre de cada año.
 - » Los primeros diez (10) días calendario de los restantes meses.
 - » El lapso de tiempo que transcurre entre el momento en que conocen de una operación o negocio relevante y el momento en que información relativa a dicha operación o negocio se divulga al mercado.

⁹ Las reglas específicas aquí establecidas son concordantes y complementarias a la regulación aplicable a cada compañía del Grupo, al Manual de Gestión de Tesorería, el de Riesgo de Mercado y Liquidez y en general a todos los documentos internos que las compañías del Grupo tienen en materia de tesorería y valores. Las compañías del Grupo podrán establecer disposiciones complementarias con el fin de dar cumplimiento a la regulación aplicable y requerimientos de entes de control y vigilancia, pero siempre preservando la cultura, filosofía, tono ético y los principios establecidos en este Código de Ética y Conducta. En el evento en que se requiera incluir una disposición contradictoria con este marco general de actuación, se advertirá de tal situación a la Vicepresidencia de Cumplimiento del Grupo, que determinará la forma más adecuada de adoptarla.

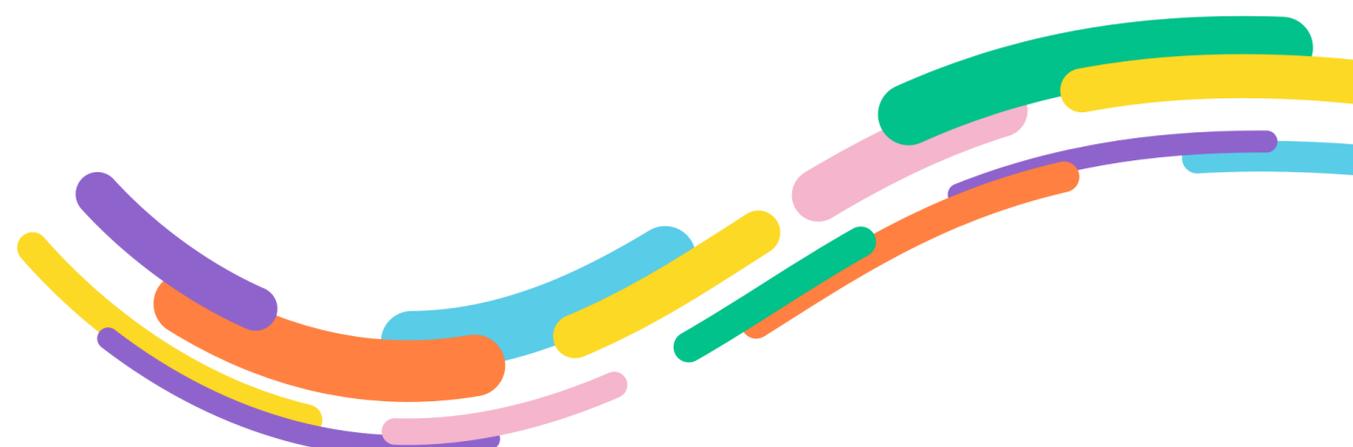
¹⁰ Ver sección 6.15 para las reglas aplicables a los miembros de los Comités de Inversión de los fondos de inversión colectiva.

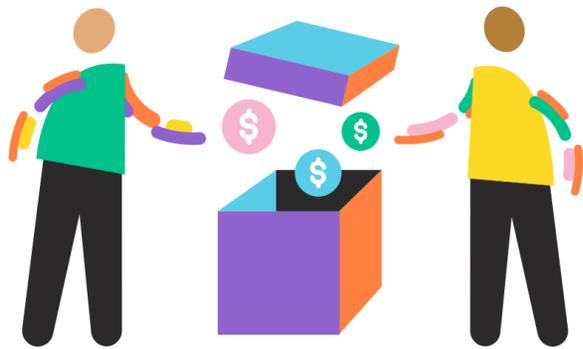
4.24 Negociación por parte de colaboradores del equipo de la vicepresidencia de negocios que lideran la atención de clientes emisores de valores inscritos en bolsa:

4.24.1. Los colaboradores de la Vicepresidencia de Negocios encargados de liderar directamente la relación con las compañías emisoras de acciones inscritas en bolsa del mercado local no pueden realizar inversiones en acciones, o derivados o fondos de inversión cuyo único subyacente sea la acción de los emisores que directamente administran; lo anterior no limita la inversión en fondos multiactivos que incluyan el emisor que administran.

Reglas para el manejo de inversiones personales en activos de los mercados de capitales por parte de nuestros colaboradores de las comisiones de bolsa, las tesorerías y equipos que administran los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados⁹.

4.24.2. Nuestros empleados cuyas funciones corresponden a actividades de *front, middle* y *back office* de los negocios de nuestras Comisionistas de Bolsa o Casas de Valores, Tesorerías y equipos que administran los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados¹⁰, así como aquellos que realicen actividades de auditoría, cumplimiento, riesgos, productos, tecnología o legales relacionadas con las actividades del mercado de capitales, deben acatar las reglas adicionales descritas a continuación:





4.24.3. Para promover la transparencia, administrar los posibles conflictos de interés y permitir actividades de control y monitoreo, todas las inversiones personales de este grupo de colaboradores en productos de los mercados de capitales deben ser reveladas como mínimo anualmente, de acuerdo con los lineamientos que defina cada una de las compañías del Grupo y se deben realizar a través de las compañías del Grupo, excepto cuando: (i) no ofrezcan el producto o servicio requerido; o (ii) exista alguna restricción para la transacción.

4.24.4. Las operaciones o estrategias de inversión sobre activos de emisores locales deben ser ajenas a especulación tal como se define en el numeral 4.23.4. excepto cuando en la toma de decisiones para la compra o venta de las acciones no participe el colaborador y las transacciones resulten del uso de robots y algoritmos.

4.24.5. Pueden realizar inversiones personales en acciones, bonos convertibles en acciones, fondos uniacción o ADR's de emisores del mercado de valores tanto en mercados spot como de futuros. Cuando se trate de inversiones en emisores del mercado de valores local deben cumplir con los siguientes requisitos, excepto cuando en la toma de decisiones para la compra o venta de las acciones no participe el colaborador y las transacciones resulten del uso de robots y algoritmos:

- Diligenciar una declaración de no poseer información privilegiada de manera previa a cada operación, en el formato definido y siguiendo el procedimiento que la respectiva compañía del Grupo determine.

¹¹ Dentro de las transacciones que deben informar se incluye la apertura o cancelación anticipada de una estrategia de inversión que sea administrada por robots u algoritmos y por una única vez la programación de transacciones; no requerirán notificación los retiros se realizan en la fecha de vencimiento en fondos con pacto de permanencia.

- Obtener aprobación previa de su líder para realizar la inversión.
- Manifestar el interés en la operación, indicando la fecha en la que se deberá dar la orden o instrucción, que no podrá ser inferior a T+5 (días corrientes) contados desde el día en que se informe el interés por la negociación.

4.24.6. Si se trata de acciones, fondos uniacción o ADR's de Bancolombia S.A., ya sea que se negocien en el mercado spot o el de futuros, deberán cumplir con los requisitos descritos en los numerales 4.24.4 y 4.23.4 del presente capítulo referente a la negociación de acciones de Bancolombia S.A.

4.24.7. Quienes sean creadores de mercado o promotores de liquidez de acciones deben abstenerse de realizar operaciones sobre los activos que son objeto de su función.

4.24.8. Los colaboradores de los equipos que administran y gestionan los fondos de inversión colectiva y portafolios delegados pueden realizar inversiones en los fondos que administran o gestionan, siempre que con por lo menos 5 días corrientes de antelación a cada transacción¹¹ informen a su líder y al área de Cumplimiento sobre la misma, a menos que se trate de transacciones en fondos de liquidez, definidos como fondos cuya duración objetivo es menor a un año, y el fondo Plan Semilla, para las que no será necesario informar al área de Cumplimiento.

4.24.9. Para todos los casos en que se requiera autorización del líder, ésta se debe remitir al área de Cumplimiento por el medio que se establezca para el efecto.

Circunstancias Especiales

4.25 El líder de cada una de las diferentes áreas y negocios, en consulta con las áreas Jurídica y de Cumplimiento, podrá imponer períodos de veda o prohibiciones sobre un activo específico para prevenir un conflicto de interés real o aparente y el uso de información privilegiada.



4.26 En situaciones especiales, las restricciones a las inversiones pueden ser levantadas o reforzadas por el Comité de Ética de la respectiva entidad.

¿CÓMO GESTIONAMOS LOS REGALOS E INVITACIONES?

Reglas para la recepción y otorgamiento de regalos e invitaciones.

4.27 Así como debemos gestionar los conflictos de interés existentes, debemos también prevenir el surgimiento de situaciones que puedan generarlos. En el Grupo entendemos que, en el mundo de los negocios, el intercambio de regalos, invitaciones o muestras simbólicas de gratitud son una práctica común que nace de la cortesía. Sin embargo, cuando estos gestos son recurrentes, excesivos o inapropiados, y se hacen para influenciar indebidamente la toma de decisiones o se desconocen sus motivos, pueden generar un conflicto de interés aparente o real que puede restringir la libre competencia y, en ciertos casos, es incluso ilegal.

4.28 Para orientar a nuestros empleados respecto a la recepción y entrega de regalos e invitaciones, el Grupo ha establecido las siguientes reglas. Estas deben ser cumplidas por todos los colaboradores y complementadas por su buen criterio, la prudencia, la responsabilidad, el sentido común y el sentido ético.

Entrega de Regalos e Invitaciones a Terceros.

4.29 Como colaboradores del Grupo sólo podemos:

- a. Entregar regalos que proyecten los valores de nuestra marca, acordes a nuestra integridad y nuestro principio de cero tolerancia a la corrupción. Preferiblemente, los regalos serán proporcionados o recomendados desde las áreas de mercadeo.
- b. Realizar invitaciones institucionales dentro del curso ordinario de las relaciones comerciales (por ejemplo, refrigerios, almuerzos y cenas),

siempre que los costos de éstas se adecúen a las políticas sobre gastos corporativos que establece cada una de las compañías que integran el Grupo y a nuestro principio de cero tolerancia a la corrupción. Las invitaciones institucionales pueden tener por objeto reconocer a clientes, terceros, proveedores o aliados que sean relevantes para la estrategia del Grupo, en cuyo caso la selección se realiza teniendo en cuenta las disposiciones sobre conflictos de interés.

4.30 Como colaboradores podemos extender invitaciones a eventos organizados o patrocinados por el Grupo cuyo propósito sea primordialmente comercial o académico, como foros y ferias relevantes para el desarrollo de nuestros negocios y el de nuestros clientes. Estos eventos pueden incluir entretenimiento. Adicionalmente, en coordinación con las áreas de mercadeo, podemos invitar a terceros a los eventos para los que el Grupo cuente con entradas a través de un patrocinio comercial (por ejemplo, eventos deportivos y espectáculos), caso en el que debemos tener en cuenta el régimen de libre competencia.

4.31 En el Grupo podemos patrocinar o realizar aportes institucionales a programas con impacto económico, social, ambiental o cultural, siem-



pre que estén enmarcados dentro de los principios de este Código, las políticas y procedimientos sobre la materia y alineados con la estrategia de sostenibilidad y lineamientos de proyección institucional definidos por el Grupo, y/o las políticas particulares establecidas por cada una de las entidades que lo conforman. En ningún caso, los aportes y patrocinios deben tener como objetivo un negocio, acción u omisión en favor del Grupo, ni traducirse en regalos personales para funcionarios públicos o privados.

4.32 En el Grupo podemos realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas, siempre que los aportes estén permitidos por la legislación aplicable, estén autorizados por las instancias correspondientes y cumplan las políticas y procedimientos establecidos para ello. En ningún caso, buscan obtener una ventaja indebida para el Grupo, sus administradores o la Alta Gerencia, a cambio de la donación o contribución.

Para conocer más sobre estos aportes, [ingresa aquí](#).

4.33 Como colaboradores podemos realizar donaciones o contribuciones económicas en favor de partidos, movimientos o campañas políticas de su propia elección a título personal, evitando en todo momento utilizar su vinculación al Grupo para realizar estas donaciones y contribuciones.

Entrega de Regalos e Invitaciones a colaboradores

4.34 Las compañías del Grupo pueden entregar regalos con el fin de reconocer a los colaboradores su desempeño extraordinario y su aporte en el logro de los objetivos de la organización.

Así mismo, es posible que las compañías del Grupo, por diferentes motivos, tengan acceso a entradas y tiquetes para eventos de entretenimiento, material promocional de otras empresas, y otros bienes que reciben como regalo, de acuerdo con lo establecido en este Código. Los colaboradores no debemos buscar que estos bienes sean regalados, pero la entidad sí podrá distribuirlos entre los colaboradores, buscando que la entrega obedezca a una distribución apropiada entre las áreas de las compañías del Grupo, y teniendo en cuenta, entre otros criterios, el tipo de regalo y el desempeño de los colaboradores.

Recepción de Regalos e Invitaciones

4.35 Sujeto a las reglas generales arriba enunciadas, los colaboradores podemos recibir regalos e invitaciones de clientes, proveedores y otras contrapartes de las compañías del Grupo, ya sean actuales o potenciales, siempre que éstos no afecten o aparenten afectar nuestra objetividad, imparcialidad o independencia. Esto aplica para regalos e invitaciones que se nos hagan directamente o por medio de un tercero.

Cuando un regalo otorgado por una misma persona, de forma individual o de manera acumulada en el transcurso de un año calendario, supere el equivalente a doscientos dólares de los Estados Unidos (USD200), y como empleados consideremos que podemos recibirlo sin afectar nuestra objetividad e imparcialidad, debemos solicitar la autorización de nuestro líder según las atribuciones en cada país (ver tabla 2). Debemos dejar constancia de la recepción del regalo y la autorización a través de los mecanismos que desde el área de Cumplimiento se establecen para ello. Si el regalo es inferior al valor establecido y por la particularidad del mismo lo puedes revelar a través de los canales dispuestos

TABLA 2

Atribuciones de aprobación o rechazo de regalos e invitaciones, dichas atribuciones pueden ser redefinidas de acuerdo con la evolución de la estructura organizacional y/o a los lineamientos dados por los comités de ética locales.

ENTIDAD	APROBACIÓN EN ÁREAS COMERCIALES	APROBACIÓN EN ÁREAS ADMINISTRATIVAS
Bam	Agencias: Gerente Regional de Agencias Bancas y áreas comerciales: Vicepresidente del área	Vicepresidente del área al que pertenece el colaborador, salvo la Vicepresidencia de Servicios Corporativos que la administración la tendrán los Gerentes de Unidad.
Bancoagrícola	Agencias: Director Comercial de Agencias. Otras áreas comerciales: Director (inmediato) Director Regional	Director o cargo equivalente



Banistmo	Director Regional	Director
Bancolombia	Vicepresidente Regional	Director o cargo equivalente

4.36 Cuando los colaboradores o líderes determinemos que es inapropiado recibir un regalo, debemos rechazarlo o devolverlo, incluso si este ha sido enviado al domicilio o cualquier otro lugar y debemos informar del rechazo al área de Cumplimiento. Si la devolución del regalo puede ofender al remitente, debemos consultar al líder de nuestro área según la tabla 2 (atribuciones de aprobación o rechazo de regalos) y puede asesorarse con el área de Cumplimiento, para determinar si puede recibirlo, la finalidad que debe darle y el mensaje que se debe enviar a quien lo otorga.

4.37 Es frecuente que aliados, proveedores o potenciales proveedores extiendan invitaciones a eventos académicos de valor técnico o de transferencia de conocimiento. Estas invitaciones son de carácter institucional y no podemos aceptarlas sin antes consultar con su líder (según la tabla 2 de atribuciones de aprobación y rechazo de regalos) para que éste, tras consultar con pares de áreas relevantes, determine quién es el colaborador adecuado para asistir y obtener el mejor beneficio del evento. Si la invitación incluye gastos de viaje, alojamiento y entretenimiento, esta instancia también debe decidir si éstos pueden ser aceptados, o si, por el contrario, los debe cubrir nuestra organización. La decisión que se tome sobre la invitación debe quedar documentada a través del mecanismo que el área de Cumplimiento establece para ello.

4.38 Lo anterior no aplica para eventos abiertos al público que no implican un desplazamiento fuera de la ciudad, en cuyo caso, cualquier colaborador puede asistir con la aprobación de su líder.

4.39 Sin perjuicio de lo anterior, si el evento es de promoción de productos o servicios, o simple hospitalidad, no podemos aceptar ningún regalo o invitación de los participantes de un proceso de selección de un proveedor si participan o participarán directa o indirectamente en él. Si como parte del proceso es necesario visitar a los participantes en un evento para tener un mejor conocimiento del bien o servicio ofertado, los gastos de viaje, alojamiento e inscripción al evento deben ser cubiertos por la compañía del Grupo a la que pertenezca, salvo que de manera excepcional y con aprobación del Vicepresidente responsable de la contratación y la Cadena de Abastecimiento, se determine que pueden ser cubiertos por los participantes en el proceso, para lo cual se deben cumplir los siguientes criterios:

- Verificar que la referenciación en sitio es necesaria para la adecuada valoración del producto o servicio que se va a adquirir;
- El responsable de la referenciación en sitio no debe aceptar aquellas invitaciones o atenciones que, durante la visita, puedan comprometer su independencia y objetividad;
- Requerir que los gastos de viaje y hospedaje se adhieran a las políticas internas de la organización; y
- Comunicar a los proveedores que los esfuerzos y recursos deben orientarse a los objetivos de referenciación de la visita en sitio. La Cadena de Abastecimiento debe tomar medidas adicionales que garanticen la imparcialidad e independencia del proceso, tales como una metodología clara de calificación de los proveedores e igualdad de condiciones para los participantes.





5

¿Qué mecanismos promueven y apoyan nuestro actuar ético?

“Establecemos diversos mecanismos que apoyan nuestro actuar ético”.

5.1. En el Grupo estamos orgullosos de nuestra cultura y somos conscientes de que es necesario cultivarla y fomentarla. Por ello establecemos diversos mecanismos que apoyan esta tarea.

COMITÉ DE ÉTICA CORPORATIVO

5.2. El Grupo cuenta con un Comité de Ética Corporativo, con alcance para todas las compañías que lo integran. Este define la política general y los lineamientos éticos, de conducta e integridad, y comunica las posiciones corporativas frente a dilemas éticos de alta complejidad. El Comité de Ética Corporativo vela porque nuestra cultura organizacional y sus principios fundamentales se interpreten y se vivan de una misma forma en todas nuestras compañías, y determina las acciones necesarias para divulgar, entre los colaboradores, nuestra cultura y sus estándares, incluido el programa de capacitaciones que ello requiera. El Comité puede designar la realización de actividades diagnósticas sobre la ética en el Grupo.

5.3. La Junta Directiva de Bancolombia S.A. adopta el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Ética Corporativo en el que se establece, entre otras cosas, los miembros que lo integran además del presidente de Bancolombia S.A., quien lo preside; las personas que pueden participar como invitados; el quórum para deliberar y decidir; y la periodicidad de sus reuniones.

COMITÉS DE ÉTICA LOCALES

5.4. Las entidades del Grupo presentes en cada una de los países en que operamos, deben establecer, de acuerdo con directrices corporativas, un Comité de Ética Local que tiene, entre otras, las siguientes responsabilidades: (i) revisar casos que le sean elevados por las áreas competentes, para validar la consistencia de las decisiones con los lineamientos del Comité de Ética Corporativo; (ii) identificar casos o temas que deban ser llevados a la atención del Comité de Ética Corporativo para definir el tono ético de la organización y lineamientos sobre temas particulares; (iii) definir medidas correctivas para situaciones de su competencia e instruir a las áreas para que éstas sean implementadas; y (iv) hacer seguimiento a los indicadores relacionados con las actividades de prevención, detección y respuesta de actos incorrectos que les presenten las áreas de Cumplimiento, acompañadas de otras áreas relevantes. Estos comités deben reportar periódicamente al Comité de Ética Corporativo.

ÁREAS DE CUMPLIMIENTO: ASESORÍA EN RELACIÓN CON LA INTERPRETACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DILEMAS ÉTICOS

5.5. Como colaboradores podemos enfrentar en el día a día situaciones en las que se presenten dudas sobre la forma en la que deben actuar para cumplir con este Código de Ética y Conducta. En caso de requerir apoyo en la interpretación de lo que aquí está contenido, antes de actuar, debemos buscar la asesoría del líder de área y/o del área de Cumplimiento. El área de Cumplimiento cuenta con especialistas en ética e integridad que nos orientan en la toma de decisiones para evitar el incumplimiento de las disposiciones de este Código.

5.6. El equipo de Cumplimiento en los diferentes países lleva a cabo actividades de capacitación, sensibilización y divulgación para que comprendamos lo que el Grupo espera de nuestra conducta. Anualmente, en conjunto con la Vicepresidencia de Talento y Cultura, y de acuerdo con los lineamientos del Comité de Ética Corporativo, se define el programa de capacitación que debemos completar de forma obligatoria.

CANALES DE DENUNCIAS Y PROTECCIÓN AL DENUNCIANTE

5.7. Cuando cualquiera de nuestros colaboradores o las personas de los diferentes grupos de relación, incluidos accionistas, clientes, proveedores, aliados y competidores, entre otros, tengamos una sospecha o conozcamos de violaciones a las disposiciones de este Código o las políticas que los complementan, podemos denunciarla a través de la Línea Ética o contactando a cualquiera de las siguientes áreas: (i) área de Cumplimiento; (ii) áreas responsables de adelantar la investigación de malas prácticas o quejas relacionadas con aspectos laborales; o (iii) área de Auditoría. También podemos canalizar la denuncia o sospecha a través de nuestro líder directo o indirecto, para que éstos la comuniquen a las áreas responsables de su gestión.

5.8. Las denuncias que se realizan a través de la Línea Ética pueden ser anónimas, si es necesario. Quienes presenten quejas de esta forma deben ser conscientes que, cuanto más información ofrezcan, más posibilidades existen de adelantar una investigación eficaz. La identidad del denunciante, si la revela, es confidencial en todo momento. Por confidencialidad se entiende que, el nombre del denunciante no será revelado y que los hechos denunciados solo son compartidos con quienes sea estrictamente necesario para llevar a cabo la investigación y responder a sus hallazgos.



5.9. Las denuncias reciben diferente tratamiento, según sus características.

Quejas y denuncias relacionadas con clima organizacional y las relaciones de trabajo.

Invitamos a nuestros colaboradores a mantener un diálogo abierto para resolver las diferencias y conflictos que puedan surgir en sus relaciones de trabajo. No obstante, hay situaciones que atentan contra nuestra cultura y pueden requerir diferentes mecanismos para su gestión, tales como el acoso, la discriminación, entre otros. Las quejas y denuncias sobre estos temas deben ser transmitidas a la Vicepresidencia de Talento y Cultura, que las gestiona de forma completa y oportuna a través de conversatorios, retroalimentación, acompañamiento y, dado el caso, posibles acciones contra las personas o entidades responsables de los actos, independiente del cargo o nivel. Si la denuncia involucra a un colaborador de Talento y Cultura, la investigación debe ser adelantada por Auditoría Interna.

Reportes sobre transacciones inusuales.

Estas pueden ser hechas a través de diferentes medios, incluida la Línea Ética, disponible para colaboradores o terceros. Estas denuncias son transferidas al área de Cumplimiento, encargada de evaluar las alertas de lavado de activos y financiación del terrorismo. Esta área, con el apoyo de la primera línea, determina si las transacciones están justificadas o si son sujeto de sospechosas y, por tanto, deben ser reportadas a las autoridades competentes. El área de Cumplimiento también recomienda otras medidas que deben ser tomadas para gestionar el riesgo de lavado de activos.

Si la denuncia involucra también la conducta de un empleado, ésta se gestiona conforme se indica a continuación.

Quejas y denuncias de malas prácticas.

Las quejas y denuncias relacionadas con fraude, corrupción, uso indebido de información y otras prácticas que violen las disposiciones de este Código o se alejen de la conducta esperada de nuestros colaboradores son investigadas por el área responsable, de acuerdo con lo establecido en las políticas del programa antifraude. Las investigaciones se llevan a cabo de acuerdo con los procesos internos establecidos, que deben garantizar la confidencialidad de la investigación. Si la denuncia involucra a un colaborador del área responsable de adelantar la investigación, ésta debe ser adelantada por Auditoría Interna.

5.10. Son nuestros colaboradores quienes, por su conocimiento y sus funciones, pueden detectar malas prácticas. Por eso, en el Grupo los alentamos a denunciar este tipo de actos, garantizando que, cuando de buena fe reporten violaciones a este Código de Ética y Conducta, las políticas complementarias, las leyes aplicables o a los estándares esperados por el Grupo, están protegidos contra cualquier represalia. Los colaboradores que observen o sean víctimas de represalias pueden reportarlas a través de cualquiera de los mecanismos antes descritos, para que éstas se investiguen por la Vicepresidencia de Talento y Cultura.



- 5.11.** Cuando los colaboradores denunciamos hechos sospechosos bajo creencia razonable, se asume de buena fe que estos pueden ser ciertos. Por el contrario, denunciar hechos con el conocimiento de su falsedad es una mala conducta y es sancionada de acuerdo a lo establecido en este código.
- 5.12.** La Línea Ética es uno de los canales disponibles para reportar violaciones de derechos humanos. Si hubiese una denuncia de alguna conducta, en la que el Grupo o alguno de sus relacionados, viola o amenaza los derechos humanos, se debe aplicar el procedimiento para la remediación y no repetición, así como los protocolos de intervención previstos para ello.





¿Cómo es el procedimiento sancionatorio?

“Todos los casos son cuidadosamente analizados para tomar las mejores decisiones”.

- 6.1** Todas las denuncias y quejas recibidas son investigadas. Adicionalmente, también pueden adelantarse investigaciones a raíz de alertas detectadas por las áreas responsables de velar por el cumplimiento de este Código. Cuando las investigaciones determinen que alguno de nuestros colaboradores ha violado las disposiciones contenidas en este Código, sus políticas complementarias o los estándares éticos que exige el Grupo, bien sea de forma activa o por omisión, se deben imponer las sanciones conforme con lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo y la normativa aplicable.
- 6.2** Para establecer la sanción, se toma en cuenta: la gravedad del hecho, reincidencias, pérdidas económicas, efectos reputacionales, entre otros.
- 6.3** Además de las sanciones internas, el Grupo puede, si lo considera, iniciar las acciones civiles o penales, con base en la normativa del país en el cual se encuentre la compañía del Grupo a la cual pertenece el colaborador.

Línea Ética



Colombia:

- Nacional Colombia: 018000524499
- Celular: #955
- Medellín: 448 4868
- FAX Colombia: (4)4531953

App Bancolombia:

- Contáctenos / línea ética

El Salvador:

- 503-2259-7898

Guatemala:

- 502-2378-6933
- etica@bam.com.gt

Panamá:

- Nacional Panamá: 01 100 800 157 00 76
- Ciudad de Panamá: (507) 306 55 74

Puerto Rico:

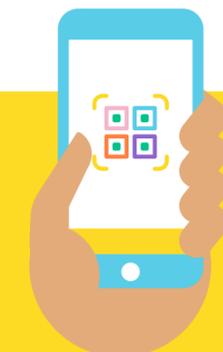
- 1866 6876201

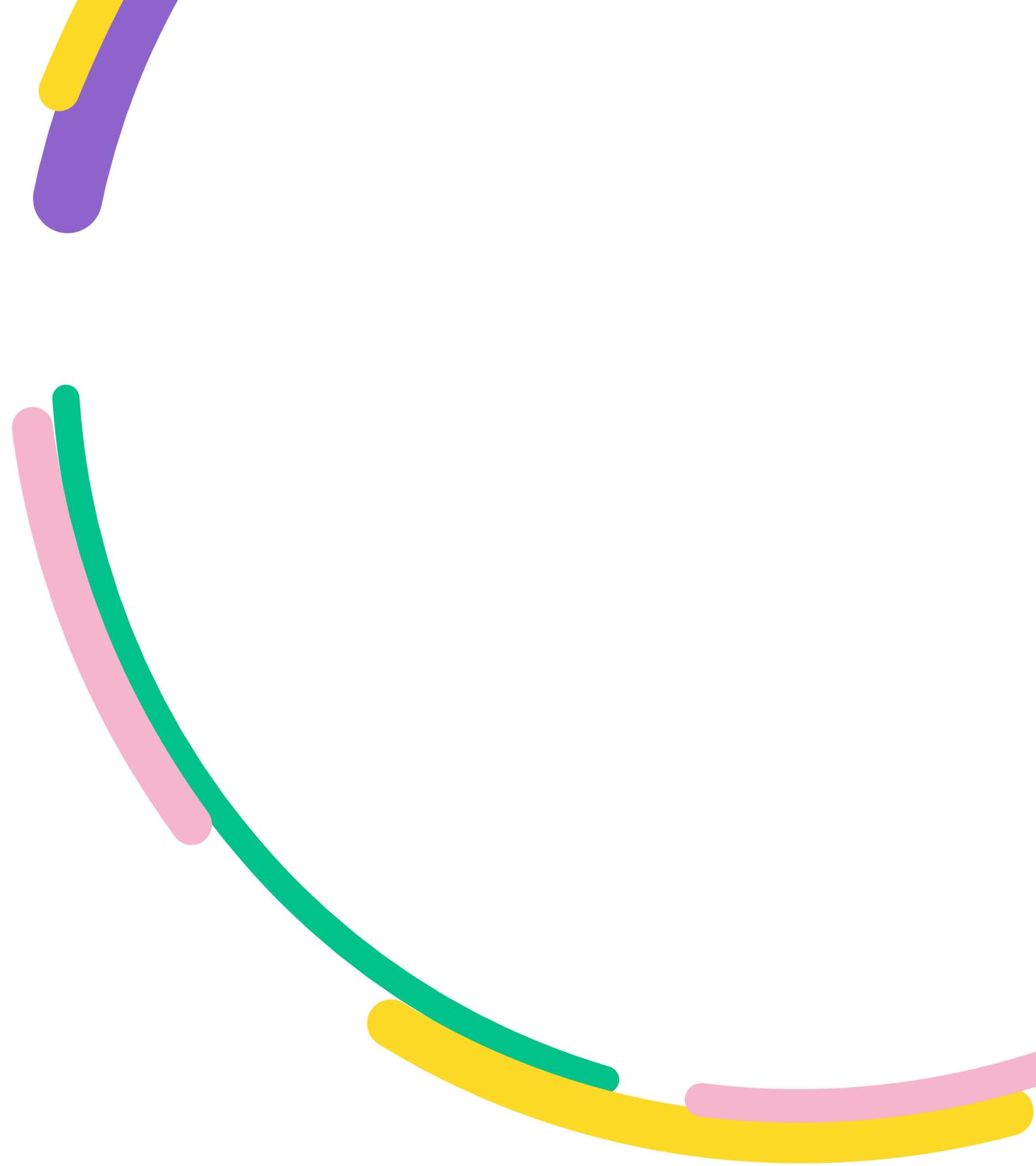


lineaetica@bancolombia.com.co



Te invitamos a conocer y usar la Línea Ética cuando consideres necesario.





Código de Ética
y Conducta
2024