



i. INTRODUCCIÓN

Los valores del Banco Contactar S.A., son pilares de la cultura organizacional, actúan como brújulas en la toma de decisiones, proporcionando sentido de coherencia, cohesión y propósito para toda la organización.

La ética conlleva el juicio de lo que está bien y de lo que está mal, determinando obligaciones morales de las personas que incluso trascienden la esfera institucional.

El contenido del presente Código de Ética y Conducta busca delinejar el clima ético en el que el Banco Contactar aspira que sus miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores se desempeñen en el ejercicio de sus funciones y en sus interrelaciones, de forma que se constituya en una guía de comportamiento.

De otro lado, desde ahora se puede anticipar que la complejidad y dinámica del sector financiero y de su entorno, demandan que el contenido de este Código sea periódicamente actualizado y, sobre todo, complementado y desarrollado a partir de la evolución legislativa, nuevos servicios, conflictos de interés sobrevinientes, temas especializados, entre otros.

El presente Código de Ética y Conducta es de obligatorio cumplimiento y es responsabilidad de miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia, colaboradores y demás grupos de interés con el fin de observar las disposiciones en él contenidas.

ii. DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1.- Objetivo

El presente Código compila, de manera sencilla, los principales valores, principios orientadores, reglas de conducta y criterios llamados a guiar la conducta de los administradores y colaboradores del Banco Contactar, en sus actuaciones hacia el interior y en sus relaciones con entidades, compañías, consumidores financieros y con su entorno en general.

ARTÍCULO 2.- Alcance

El propósito fundamental de este Código es propiciar la interacción armónica y equitativa al interior del Banco Contactar y con los grupos de interés, buscando que prevalezca el interés general del Banco Contactar sobre el particular de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores, siendo de obligatorio cumplimiento para cada uno de los grupos de interés.

Las reglas que aquí se establecen son de carácter imperativo y por lo tanto su transgresión será sancionada.

ARTÍCULO 3.- Valores corporativos

Son valores corporativos que orientan la conducta de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores los siguientes:

- Transparencia:** Es la cualidad de las personas para asumir una conducta leal, abierta, honesta, sincera y clara en todos los espacios institucionales.





Banco Contactar

Los administradores y colaboradores del Banco Contactar se caracterizan por actuar en forma transparente y fiel a la verdad.

La transparencia implica conocer la misión, visión del Banco Contactar, las características, condiciones, costos, riesgos y demás aspectos de productos y servicios que ofrece el Banco Contactar y suministrar información clara, suficiente y oportuna a los consumidores financieros, informarles sus derechos, obligaciones, características riesgos y demás aspectos requeridos acorde con las características del cliente.

- b. Compromiso:** Es la capacidad para tomar conciencia de la importancia que tiene para el Banco Contactar cumplir con el ejercicio de las funciones asignadas dentro del tiempo estipulado para ello, poniendo al máximo las capacidades para sacar adelante la actividad encomendada.

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar se caracterizan por realizar su labor de manera profesional, responsable, eficiente y eficaz.

- c. Solidaridad:** Es la disposición permanente de brindar apoyo, ayuda, colaboración, comprensión de la situación de los demás y trabajar en equipo en búsqueda del bienestar colectivo.

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar se caracterizan por compartir su experiencia y conocimiento de manera generosa con los demás.

- d. Coherencia:** Correspondencia entre la forma de pensar y de actuar. Es la actitud lógica y consecuente de actuar de conformidad con los principios que se profesan.

- e. Responsabilidad:** Capacidad que tiene un individuo de ser consciente sobre las consecuencias de cada uno de sus actos, entendiendo que estos no deben perjudicar al Banco Contactar, ni a terceros.

El colaborador del Banco Contactar se caracteriza por cumplir cabalmente con las obligaciones económicas y compromisos que asume en cualquier contexto absteniéndose de contraer obligaciones que no puede atender responsablemente.

- f. Respeto:** Implica el actuar adecuado con un lenguaje y comportamiento apropiado, respetando y valorando a los demás con sus diferencias.

iii. CONFLICTOS DE INTERÉS

ARTÍCULO 4.- Definición

Se entiende por conflicto de interés, toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia o colaboradores cualquiera que sea su nivel, o los de sus familiares o allegados, sean contrarios o incompatibles con los del Banco Contactar, respecto de un acto o negocio.

Todo accionista, miembro de la Junta Directiva, administrador, Alta Gerencia o colaborador debe evitar colocarse en circunstancias que llevan o puedan llevar a un conflicto entre sus intereses y los del Banco Contactar, a competir con él, o a la obtención para si de un beneficio material diferente al que naturalmente emana de su nexo con Banco Contactar, o al aprovechamiento personal de una oportunidad o lucro que corresponde o debe corresponder al mismo y no a ellos.





Banco Contactar

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores y Alta Gerencia son aquellas personas que debido a sus funciones tienen la calidad de administradores conforme a la definición de la Ley 222 de 1995.

Los colaboradores, por su parte, son las personas relacionadas laboralmente con el Banco Contactar cualquiera que fuere la modalidad de contrato de trabajo.

El conflicto de interés podrá ser esporádico o permanente. Es esporádico cuando surge de manera puntual o temporal, en una circunstancia específica y que no se repite de forma regular ni se integra al ejercicio normal de la función de manera continua; y es permanente cuando se genera de forma continua o recurrente, y está incorporado al ejercicio de la función o al cargo de manera habitual.

ARTÍCULO 4.1.- Circunstancias que configuran o pueden configurar conflictos de interés

Entre ellas las siguientes:

1. La participación, directa o indirecta, de los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia o colaboradores en la propiedad de una sociedad, empresa o negocio que compita con el Banco Contactar.
2. Tener nexos laborales, comerciales o profesionales con negocios o empresas de las enumeradas en el numeral (1) anterior.
3. Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros colaboradores, proveedores, contratista, clientes o terceros, que puedan comprometer la objetividad en la toma de decisiones.
4. Ofrecer sus servicios, experiencia profesional o conocimientos a clientes del Banco Contactar, salvo aquella que resulte del cumplimiento regular de sus funciones.
5. Vínculos o participación en proveedores, persona natural o jurídica con la que celebre o pueda celebrar acuerdos, actos, contratos, convenios con el Banco Contactar, salvo revelación y autorización específica de la misma.
6. Toda situación en la que un interés de tipo económico o personal pueda llegar a afectar un interés del Banco Contactar.
7. Situación en la cual una persona tiene intereses personales, reales, potenciales o aparentes que puedan influir en la toma de decisiones.
8. Situación en la cual consideraciones financieras o de otra naturaleza tienen el potencial de parcializar la objetividad y el juicio profesional.
9. Situación que tiene el potencial de disminuir la imparcialidad en la toma de decisiones, por el conflicto generado entre los intereses personales y profesionales de una persona.

Los colaboradores no pueden aceptar o solicitar obsequios o beneficios otorgados por clientes o proveedores como regalos, participación en ganancias, comisiones, viajes o de cualquier otra naturaleza; de presentarse esta situación deberá reportarse de manera inmediata al área de Gestión Humana.

ARTÍCULO 4.2.- Actuaciones para evitar la configuración de conflicto de interés

Dentro del proceso de reclutamiento, selección y promoción, todos los aspirantes deben diligenciar la Autorización tratamiento de datos personales y declaración de conflicto de interés de participantes en procesos de selección, donde se pone de manifiesto si tiene parentesco con miembros de la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva, Revisoría Fiscal, Administradores o cualquier otro colaborador activo del Banco Contactar, hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, así como también, si se encuentra en alguna otra situación que pueda configurar un posible conflicto de interés





Banco Contactar

De existir alguna situación que pueda configurar un posible conflicto de interés de un aspirante, el superior jerárquico puede autorizar que el aspirante continué con el proceso de selección siempre y cuando sea previamente revelado, analizado e informado a Gestión Humana y al que sería el superior jerárquico, mientras que, si el posible conflicto de interés se presenta por parte de un miembro de la Alta Gerencia, la autorización deberá ser tomada por el Presidente del Banco Contactar.

El Banco Contactar se abstendrá de contratar personas que tengan hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil con algún colaborador activo salvo casos excepcionales que deberán ser aprobados por el superior jerárquico, Gestión Humana y la Presidencia por razones debidamente justificadas, entre las que se encuentra carencia de jerarquía entre los colaboradores o cubrir necesidades de la operación en zonas donde el talento humano calificado sea escaso o imposible de encontrar o porque el candidato seleccionado por razones objetivas es el más adecuado para la institución, entre otras.

Siempre que sea posible, los colaboradores deberán evitar los conflictos de interés y si se hubiera producido o se encontrara frente a una situación que pueda involucrar o dar lugar a un conflicto de interés, deberá informar de forma escrita y oportuna al superior jerárquico con copia a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, con el fin de resolver la situación en forma justa y transparente.

Adicionalmente, el Banco Contactar facilitará a los colaboradores una herramienta o formato en el cual pueda poner en conocimiento cualquier situación existente, potencial o aparente de conflicto de interés. Se realizará actualización de situaciones que puedan configurar un posible conflicto de interés con periodicidad anual.

ARTÍCULO 4.3.- Condiciones de trabajo en caso de relaciones de parentesco

1. Los colaboradores que integren procesos de gestión de riesgos o auditoría interna no deberán adelantar procesos de auditoría o de verificación de información sobre otros colaboradores con quienes exista relación de parentesco.
2. En ninguna circunstancia debe haber subordinación directa o indirecta entre colaboradores que tienen relación de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
3. En ninguna circunstancia un colaborador podrá realizar reemplazos por ausencias a otro colaborador con el que tenga relación de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
4. En ninguna circunstancia un colaborador podrá realizar reemplazos por ausencias en la oficina o proceso donde entre él y su superior jerárquico exista relación de parentesco hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

ARTÍCULO 4.4.- Reglas de conducta en materia de conflictos de interés

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar observarán las siguientes reglas en torno a los conflictos de interés:

1. Evitarán involucrarse en situaciones que comportan conflictos de interés. En el caso en que por el ejercicio de sus funciones se vean involucrados en situaciones que configuran un conflicto de interés o no tengan claridad acerca de encontrarse en una situación de esa naturaleza, lo revelarán oportuna y claramente absteniéndose de participar en la gestión o decisión correspondiente, salvo que la instancia superior lo autorice expresamente.
2. Suministrarán información con oportunidad y claridad acerca de las relaciones de parentesco o afectividad que puedan incidir en el normal desarrollo de sus funciones.





Banco Contactar

3. Reportarán oportuna y suficientemente a su superior jerárquico de su participación o inversión en entidades, cualquier que fuere su naturaleza, que pueda llegar a afectar la objetividad en su trabajo o en el desarrollo de sus funciones.
4. Observarán las disposiciones que en materia de conflictos de interés consagren el presente compendio, los Estatutos Sociales y el Código de Buen Gobierno y las decisiones de las instancias que resuelven el conflicto de interés.

ARTÍCULO 4.5.- Procedimiento e instancias de resolución del conflicto de interés

Es obligación observar el siguiente procedimiento:

1. En caso de que se presenten situaciones que puedan configurar un aparente conflicto de interés, el miembro involucrado tendrá que manifestarlo de la siguiente manera:
 - Si es miembro de la Asamblea General de Accionistas, de la Junta Directiva o Presidente del Banco Contactar, ante la Asamblea General de Accionistas.
 - Si es del equipo de Revisoría Fiscal, Auditoría u Oficial de Cumplimiento, ante la Junta Directiva
 - Si es por parte de la Alta Gerencia, ante el Presidente del Banco Contactar, con el fin que él lo defina o en caso de que lo considere necesario lo informe a la Junta Directiva para que ésta decida si acepta o rechaza el conflicto de interés.
 - Si es colaborador, ante su superior jerárquico con copia a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa.
2. La manifestación del conflicto de interés se realiza, con el fin que el órgano correspondiente pueda tomar las determinaciones del caso, en cuanto a su aprobación y pasos a seguir.
3. De la respectiva determinación sobre el conflicto de interés deberá excluirse el voto del involucrado. En todo caso, la autorización solo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses del Banco Contactar.
4. El involucrado en el conflicto de interés deberá abstenerse de decidir sobre el asunto sobre el cual versa hasta tanto no medie autorización del órgano de gobierno que corresponda. No reportar el conflicto de interés, así se tenga duda sobre su configuración, se tomará como un acto de mala fe, que se evaluará con el fin de determinar el impacto para el Banco Contactar, y si es del caso ordenaran instaurar las acciones para resarcir o reparar los perjuicios causados, si ello ocurriere.
5. Si el conflicto de interés se presenta en relación con un colaborador, este deberá informar a su superior jerárquico de inmediato con copia a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, la situación generadora del conflicto en forma clara expresa y oportuna, con el fin de que éste último reporte al Director o Vicepresidente del área correspondiente, quien resolverá el conflicto autorizando o marginando al colaborador de la decisión o gestión del asunto.
6. Mientras el conflicto de interés no sea resuelto por la instancia competente, el involucrado en él, debe marginarse de cualquier proceso decisorio, relacionado con el evento generador del conflicto y se abstendrá de realizar cualquier actividad o gestión que perjudique o pueda perjudicar el interés del Banco Contactar en beneficio del interés personal que se le opone.
7. Hacer primar de manera clara y efectiva, el interés del Banco Contactar, sobre el interés propio o de sus familiares o allegados en cualquier actuación, adicionalmente a la adopción de las pautas de conducta aquí descritas o en desarrollo de ellas.





8. Abstenerse de cualquier actividad o gestión que perjudique o pueda perjudicar el interés del Banco Contactar en beneficio del interés personal que se le opone.
9. Los conflictos de interés que se presenten entre el Banco Contactar y sus accionistas se solucionarán por la vía del arreglo directo.

Cuando se trate de conflictos de interés que puedan surgir o estar vinculados con relaciones sentimentales o familiares entre colaboradores, se deberá seguir el siguiente procedimiento:

1. El colaborador deberá informar de forma escrita y oportuna al superior jerárquico con copia a la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, sobre las relaciones sentimentales o familiares que sostenga o pueda llegar a sostener con algún otro colaborador del Banco Contactar, proveedores o contratistas. Esto con el fin que se pueda evaluar si la relación genera conflicto de interés y pueda tomar las medidas administrativas a que haya lugar para evitar su materialización.
2. Será considerado como falta grave el hecho de no reportar cualquier situación que pueda generar conflicto de interés debido a relaciones filiales, amorosas, sentimentales o de cualquier otra naturaleza que afecten la objetividad y cabal cumplimiento de las obligaciones laborales.
3. El incumplimiento del colaborador de cualquier obligación laboral que tenga relación con el cargo en el cual su pareja o compañero/a sentimental, directa o indirectamente pueda obtener un provecho indebido, se entenderá automáticamente como falta grave.
4. En el evento de finalizar la relación sentimental cualquiera que fuere el motivo, esta situación no podrá poner en riesgo el cumplimiento de cualquiera de las obligaciones laborales, como tampoco podrá afectar negativamente el clima laboral o perturbar el ambiente conviviente al interior de la organización.
5. En aplicación del principio general de la buena fe, el colaborador se compromete a que cualquier situación que pueda generar conflicto de interés debido a relaciones amorosas, sentimentales o cualquier otra naturaleza, no afectará el normal desarrollo de sus funciones u obligaciones, ni el clima laboral.

Los conflictos de interés serán evaluados y resueltos por la instancia correspondiente, según el procedimiento aquí establecido. Cuando se trate de un conflicto de interés permanente y que de la evaluación se haya determinado que no es posible superar la situación generadora del conflicto, se entenderá que se constituyó una causal de renuncia obligatoria por parte del involucrado, ya que no es posible continuar en el ejercicio de sus funciones sin afectar los intereses del Banco Contactar.

ARTÍCULO 4.6.- Operaciones activas de crédito con vinculados económicos

Las operaciones activas de crédito autorizadas que celebre el Banco Contactar con sus accionistas titulares del cinco por ciento (5%) o más de su capital suscrito, con sus miembros de la Junta Directiva o administradores, así como las que celebre con los cónyuges y parientes de sus socios y administradores dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad, o único civil, requerirán para su aprobación del voto unánime de los miembros de la Junta Directiva asistentes a la respectiva reunión, conforme a lo previsto en el artículo 122 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

En el acta de la correspondiente reunión de la Junta Directiva se dejará constancia, además, de haberse verificado el cumplimiento de las normas sobre límites al otorgamiento de crédito o cupos máximos de endeudamiento o de concentración de riesgos vigentes en la fecha de la aprobación de la operación.

En estas operaciones no podrán convenirse condiciones diferentes a las que generalmente utiliza el Banco Contactar para con los demás clientes, según el tipo de operación, salvo las que celebren con los administradores





Banco Contactar

para atender sus necesidades de salud, educación, vivienda y transporte de acuerdo con los reglamentos que para tal efecto previamente determine la Junta Directiva de manera general.

iv. DEBERES Y RECURSOS

ARTÍCULO 5.- Deberes para con los accionistas

Los accionistas han puesto al servicio del Banco Contactar su buen nombre, experticia y recursos económicos. Es por ello por lo que un elemental deber de quienes laboran al servicio del Banco Contactar, es hacer los mejores esfuerzos para lograr una entidad consistente con sus valores, que genera a su vez sostenibilidad económica, ambiental y social.

ARTÍCULO 6.- Cuidado de los bienes del Banco Contactar

Los colaboradores observarán las medidas de seguridad del Banco Contactar y acogerán las recomendaciones de las áreas de Riesgos y de Control Interno para proteger los activos de este de actos criminales, hechos naturales, usos no autorizados o pérdidas o deterioro por insuficiente protección. La protección de los bienes del Banco Contactar, especialmente para aquellos que bajo su cuidado se han puesto, es una responsabilidad fundamental.

Así mismo, deben cuidar y hacer uso adecuado de los activos tangibles e intangibles del Banco Contactar, tales como la información, las bases de datos, muebles y equipos, el nombre y la marca, implementos y elementos que se pongan a su disposición para el desarrollo de sus funciones. Así las cosas, salvo que medie autorización previa y expresa por parte del Banco Contactar, no usarán los activos para fines personales.

El colaborador acepta en el evento en que mantenga información personal en los equipos de propiedad del Banco Contactar, que éste tendrá acceso a la misma, ya que son herramientas puestas por la organización para el desempeño de sus tareas.

ARTÍCULO 7.- Uso de los recursos del Banco Contactar

Para todos aquellos a quienes se han conferido la facultad de administrarlos o usarlos constituye un deber disponer razonablemente de los recursos que le fueren confiados en función del beneficio del Banco Contactar.

El colaborador cumple con los derroteros definidos en materia de presupuesto y de gastos, velando porque se ajusten a un criterio de pertinencia y austeridad.

ARTICULO 8.- Incentivos.

Son normas de conducta de miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores y, por lo tanto, es su deber, desempeñar su cargo o función sin obtener o pretender obtener beneficios adicionales a las contraprestaciones legales, compensación variable y/o incentivos otorgados por el Banco Contactar por productividad y cumplimiento de metas conforme a lo establecido en las Políticas de Talento Humano y/o de remuneración correspondiente. Está prohibido recibir incentivos con un fin de soborno, extorsión, pagos de facilitación u otros medios ilegales o impropios de obtener o retener un negocio o ventaja comercial o provocar la mala ejecución de los negocios de cualquier persona o el ejercicio de sus funciones, por tanto, no deben ofrecer o aceptar regalos o incentivos (beneficios personales) para o de cualquier persona que pueda entrar en conflicto con su trabajo.





ARTÍCULO 9.- Manejo de la información del Banco Contactar

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar protegerán y darán un adecuado manejo de la información del Banco Contactar y de las personas con las que interactúa, debiendo conservar bajo reserva la información a la que tengan acceso, observando las políticas y procedimientos que sobre la materia se adopte en tal sentido. Por lo tanto, se abstendrán de revelar dicha información a otros al interior del Banco Contactar o a terceros, a menos que deban hacerlo para el normal desarrollo del objeto del Banco Contactar o por mandato legal.

Los colaboradores no accederán a información interna que no sea necesario consultar para el adecuado desempeño de sus funciones, salvo que le haya sido autorizado revisar previa y expresamente.

Para el Banco Contactar las bases de datos de los grupos de interés son un activo de información de gran importancia, por lo tanto, los colaboradores tienen prohibido usufructuarlas, cederlas, venderlas o prestarlas para beneficio propio o de un tercero, so pena de incurrir en actos de competencia desleal o en incumplimiento de sus obligaciones laborales, en especial cuando se trata de terceros que sean o puedan llegar a ser competidores del Banco Contactar, o usarla en perjuicio de los intereses de éste último.

En el evento en que el colaborador no cuente con la autorización previa y expresa del titular de la información no podrá consultar en los operadores de información, tampoco podrá hacerlo en beneficio propio o de un tercero.

Los colaboradores del Banco Contactar se abstendrán de usar información privilegiada en provecho propio o de un tercero o en perjuicio de un tercero. En adición a ello, observará las políticas y procedimientos existentes al interior del Banco Contactar para garantizar que la información privilegiada se trate en debida forma, debiendo informar a su superior jerárquico de cualquier intento de terceros de ofrecer, obtener y/o utilizar información privilegiada, como de cualquier uso o divulgación de dicha información.

Se entiende como información privilegiada, aquella información del Banco Contactar a la cual sólo tienen acceso directo algunos administradores, Alta Gerencia o colaboradores en razón de su profesión u oficio, la cual, por su carácter está sujeta a reserva, y que no ha sido dada a conocer al público, pues de haberlo sido la habría tenido en cuenta una persona medianamente diligente y prudente al gestionar sus negocios.

Al momento del retiro del Banco Contactar por cualquier causa, el colaborador deberá entregar la información a la que tuvo acceso y se abstendrá de usar, comercializar, almacenar, divulgar o transferir dicha información.

Se deberá asegurar la protección de los datos personales e información confidencial y/o sujeta a reserva bancaria a la que se tenga acceso, garantizando que se comparten de manera segura la información utilizada para las finalidades para los que fueron obtenidos y custodiar de manera responsable la información, protegiéndola de cualquier amenaza y limitando la cantidad y el periodo por el cual se comparte; para efectos del acceso y custodia de información reservada, se deberán atender lo establecido en la Política de Seguridad de la Información y Ciberseguridad, y los lineamientos estipulados en el Manual de Controles de Seguridad de la Información y Ciberseguridad y sus partes complementarias en materia de confidencialidad, custodia, seguridad de la información, protección de datos personales y demás que aplique según el tipo de información objeto de acceso y custodia.

ARTÍCULO 10.- Veracidad de la información





Banco Contactar

El colaborador del Banco Contactar actúa de manera transparente y fiel a la verdad, en consecuencia, la información que suministre debe ser cierta, clara, precisa, completa y oportuna. La información financiera y contable, así como los informes de cartera, recaudo, cobranzas, proyectos entre otros, las cuentas de gastos, reportes de visitas y cualquier otro informe relativo a sus actividades, que tengan origen en los colaboradores del Banco Contactar, deben ser veraces e íntegros y revelar con exactitud los hechos relevantes o la verdadera naturaleza de sus transacciones. Son contrarios a las políticas del Banco Contactar y constituyen una violación a los deberes de sus colaboradores, la elaboración de informes fraudulentos o ajenos a la verdad.

ARTÍCULO 11.- De la lealtad al Banco Contactar

El colaborador hará prevalecer los intereses del Banco Contactar sobre cualesquiera otro, incluso frente a los propios, absteniéndose de adelantar actividades en las que actuó o pueda llegar a actuar como competencia del Banco Contactar que no le hayan sido autorizadas, como la prestación de asesorías o servicios profesionales a terceros y siempre con sujeción a las reglas alusivas a conflictos de interés aquí previstas.

El colaborador informará oportunamente de situaciones que configuran conflictos de interés y de otras que no se configuran como tales pero que pueden ir en detrimento de los intereses del Banco Contactar.

El colaborador no se aprovechará indebidamente en beneficio propio o ajeno de la reputación, información, bienes, recursos, beneficios, servicios o contactos del Banco Contactar.

ARTÍCULO 12.- Prevención de actividades ilícitas

El colaborador actuará diligentemente para evitar que el Banco Contactar establezca vínculos con personas que no cumplan los requisitos de probidad moral y comercial exigidas, o sea utilizada para la comisión de actividades contrarias a la ley, como quiera que está comprometido con la prevención de actividades ilícitas y en especial con la prevención del riesgo de lavado de activos y de financiación del terrorismo.

El colaborador reportará al superior jerárquico tan pronto tenga conocimiento de ello, acerca de cualquier operación sospechosa e inusual como de ofrecimientos indebidos de los que sea objeto y denunciará con oportunidad y celeridad a través de los canales establecidos del Banco Contactar de los actos de fraude o corrupción que conozca.

ARTÍCULO 13.- Sostenibilidad

Los colaboradores en el ámbito de sus competencias deben comprometerse activa y responsablemente con la conservación del medio ambiente respetando las exigencias legales, siguiendo las recomendaciones y procedimientos establecidos por el Banco Contactar para reducir el impacto medioambiental de sus actividades y contribuyendo a mejorar los objetivos de sostenibilidad contemplados en los protocolos de responsabilidad social; se establece como directriz el uso racional y eficiente de los recursos disponibles a nivel de la organización, a través del mejoramiento continuo e innovación de sus procesos, con el propósito de alcanzar el desarrollo sostenible. En las decisiones sobre proyectos de financiación se deben seguir las pautas establecidas en las políticas internas de responsabilidad social y ambiental.

ARTÍCULO 14.- Cuidado del buen nombre e imagen del Banco Contactar

El colaborador preservará el bueno nombre y el prestigio del Banco Contactar velará por el cumplimiento de los compromisos del mismo y actuará de forma sencilla, decorosa, ejemplar y firme en los escenarios donde se desempeñe.





Banco Contactar

Podrán hacer declaraciones en nombre del Banco Contactar, solamente aquellos colaboradores previamente autorizados para el efecto.

Los colaboradores podrán utilizar el nombre y la marca, como los demás signos distintivos del Banco Contactar, siempre que medie autorización previa y expresa para ello y con sujeción a las directrices impartidas por al respecto.

ARTÍCULO 15.- Gastos de viaje y representación

Los viajes que realicen los colaboradores por cuenta del Banco Contactar deben corresponder a las necesidades del negocio o al desempeño del cargo y ser razonables y moderados. Ningún colaborador debe lucrarse de los viajes y atenciones. El Banco Contactar confía en que sus colaboradores manejen el dinero del mismo con, al menos, la misma ponderación, interés y cuidado que ellos ponen en el manejo del suyo propio.

Quienes estén facultados para autorizar o aprobar informes o cuentas de gastos de viaje y representación, son también responsables de cuidar que el anterior criterio se cumpla y que estén respaldados con los documentos y comprobantes del caso.

ARTÍCULO 16.- Consumo de alcohol y sustancias psicotrópicos o alucinantes

El Banco Contactar entiende que el alcoholismo y la drogadicción son enfermedades prevenibles y tratables, y que su propósito al respecto es contribuir con su prevención mediante el desarrollo de programas que favorezcan un ambiente interno no propiciante y sano.

No obstante, y dado su efecto sobre la conducta, el rendimiento y el riesgo laboral, el consumo de alcohol, drogas o sustancias psicotrópicas, psicoactivas o alucinantes, es prohibido en tiempo de trabajo, dentro de las instalaciones o en la participación de actividades deportivas, recreativas, culturales o actuando en representación del Banco Contactar.

ARTÍCULO 17.- Uso de los instrumentos de trabajo

Las facilidades que otorgue el Banco Contactar a sus colaboradores para el desempeño de sus labores, tales como equipos, muebles, etc, deberán ser utilizadas únicamente con fines institucionales directamente relacionados con el logro del objetivo para el cual fueron previstos, más nunca con fines diferentes o personales, a menos que se hubiere obtenido autorización previa y expresa para ello.

ARTÍCULO 18.- Provecho indebido de la posición

Ningún jefe puede valerse de su posición para obtener ventajas o provecho de sus colaboradores o para obtener para sí, y a través de ellos, beneficios concedidos por el Banco Contactar.

Es particularmente censurable como abuso del cargo y, por lo tanto, objeto de las más severas sanciones, el acoso sexual de quienes ejercen posiciones de liderazgo, jefatura o prominencia con respecto a sus colaboradores o personas de inferior nivel jerárquico. Por acoso sexual se entiende el comportamiento verbal, no verbal o físico no deseado de índole personal con el propósito o el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, hostil, denigrante, humillante u ofensivo.





Banco Contactar

Ningún colaborador puede aprovecharse de su posición o influencia para obtener ventajas frente a otros colaboradores, en beneficios concedidos por el Banco Contactar, teniendo en cuenta que la política al respecto es considerar en igualdad de condiciones a todos los colaboradores.

ARTÍCULO 19.- Erogaciones y pagos

Ninguno de los colaboradores del Banco Contactar puede ordenar erogaciones o percibir pagos, omitiendo las normas establecidas por este, sin causa real o sin que la erogación el pago estén debidamente soportados y directamente vinculados a las necesidades del Banco Contactar.

ARTÍCULO 20.- Control interno

El Banco Contactar ha establecido reglamentos y procedimientos de control interno para asegurar el cumplimiento de sus objetivos, estrategias y planes de negocio, el acatamiento a sus políticas y directrices y el debido uso de sus bienes y derechos, la veracidad, confiabilidad y oportunidad de sus registros y asientos contables e informes financieros y el adecuado cumplimiento de las disposiciones legales. Los colaboradores tienen el deber de cumplir con los controles internos establecidos y adoptar los que se requieran con tal propósito.

ARTÍCULO 21.- Prevención y control de lavado de activos

Los colaboradores del Banco Contactar deberán asegurar el cumplimiento de los manuales, reglamentos o instructivos para evitar que el Banco Contactar pueda ser utilizado como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, de cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas y a las transacciones o fondos vinculados con las mismas.

Los colaboradores del Banco Contactar se abstendrán de celebrar operaciones en relación con las cuales se prevea de manera objetiva y razonable que podrían derivarse consecuencias negativas para la entidad.

En el ofrecimiento de nuevos servicios o productos, se evaluarán siempre los riesgos involucrados con la posible realización de actividades ilícitas.

Para la efectiva aplicación, los colaboradores deberán tener en cuenta lo siguiente:

1. Velar porque todos los clientes vinculados al Banco Contactar reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen con el Banco Contactar.
2. Dar aviso inmediato al Área de SARLAFT, cuando se tenga conocimiento sobre situaciones o actividades sospechosas de un cliente, colaborador o proveedor, y se considere que la relación de negocios expone a la entidad a situación de riesgo LA/FT, con el fin de prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
3. Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención del lavado de activos.
4. Conocer la actividad del cliente, velar porque la información comercial del mismo permanezca debidamente actualizada y asegurar que toda la documentación relativa a su vinculación y a las operaciones celebradas se realicen y conserven en debida forma.





5. Conocer y mantener un adecuado registro de la actividad de los proveedores de la entidad y las sanas prácticas de sus negocios, al igual que observar los procedimientos establecidos para el adecuado funcionamiento del registro de proveedores.
6. Informar oportunamente, teniendo en cuenta para el efecto las instancias y procedimientos establecidos por el Banco Contactar, las transacciones que puedan ser consideradas como sospechosas o inusuales, así como las propuestas u ofrecimientos indebidos que reciba.
7. Cumplir con las políticas y procedimientos establecidos en el Manual SARLAFT y sus anexos, notificando al Oficial de Cumplimiento a través de la jefatura correspondiente toda situación extraordinaria sobre la que se presenten dudas con relación al procedimiento a seguir.
8. Mantener una constante formación personal y actualización sobre las exigencias derivadas de la normatividad en materia de administración del riesgo de LA/FT, por lo que será obligatoria la asistencia y participación en las capacitaciones que programe el Banco Contactar en torno a estos temas.
9. Evaluar en todo nuevo procedimiento, producto o servicio, los riesgos involucrados con el lavado de activos y la financiación del terrorismo y, en general, con la realización de actividades ilícitas.

vi. PAUTAS ÉTICAS EN LAS RELACIONES COMERCIALES

ARTÍCULO 22.- Con los consumidores financieros

La conducta de los colaboradores hacia los consumidores financieros deberá estar regida por la seriedad y el profesionalismo en la satisfacción de sus necesidades, por la equidad en el trato y por el celoso cumplimiento de los compromisos adquiridos, así como en el cumplimiento de los principios, obligaciones, políticas, objetivos y demás lineamientos del Sistema de Atención al Consumidor Financiero del Banco Contactar.

Los colaboradores del Banco Contactar, deberán emplear la debida diligencia en el ofrecimiento de los productos y en la prestación de los servicios a los consumidores financieros, a fin de que estos reciban información transparente, debida atención, trato justo, protección, respeto y servicio en desarrollo de las relaciones que establezcan o pretendan establecer con el Banco Contactar, facilitando el acceso y suministro al consumidor financiero de información cierta, suficiente, clara y oportuna acorde con las necesidades y perfil del consumidor financiero, en todo el ciclo de vida del producto.

El respeto y trato justo que se debe profesar a los consumidores financieros obliga a los colaboradores a que los productos o servicios del Banco Contactar sean presentados como son realmente sin exagerar sus cualidades y sin asignarle engañosamente características que no poseen y a dar pronta respuesta a los reclamos que surjan en torno a los productos ofrecidos.

ARTÍCULO 23.- Con los competidores

El Banco Contactar busca operar en sus mercados objetivos a partir de la lealtad y el respeto hacia los competidores. Como consecuencia de ello, los colaboradores se abstendrán de realizar actos que atenten indebidamente contra la libre competencia, tales como desviación, confusión o engaño a la clientela, comparación o imitación ilegales, inducción a la ruptura contractual, entre otras.

ARTÍCULO 24.- Con los proveedores

El Banco Contactar establece con sus proveedores relaciones transparentes, leales y regidas por la buena fe, consistentes con sus valores corporativos.





Banco Contactar

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores que gestionan y aprueban la compra de bienes o servicios se caracterizan por su honestidad y transparencia, y aplican con rigurosidad las políticas y manuales de contratación adoptados por el Banco Contactar, deben carecer de intereses particulares bien sea a título personal o de acuerdo con los grados de parentesco establecidos y abstenerse de entregar al proveedor información que le otorgue ventaja frente a otros proveedores que aspiran a contratar.

Ningún colaborador está autorizado a recibir obsequios en dinero, servicios o especie de personas o entidades externas que sostengan o tengan interés en celebrar negocios con el Banco Contactar.

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores velarán porque la adquisición de bienes y la contratación de servicios sean acordes con el estilo sencillo y moderado del Banco Contactar, satisfagan las necesidades reales de la organización, se hagan en las condiciones más convenientes para el Banco, cuenten con las autorizaciones o licencias requeridas, sean prestadas por personas que reúnan altas calidades éticas y profesionales y respeten en todo momento los límites fijados en la contratación.

ARTÍCULO 25.- Con las autoridades y entidades estatales

Las relaciones con organismos estatales o con entidades públicas siempre se regirán por la ley y los procedimientos en ella establecidos. Los colaboradores no incurrirán en conductas que impliquen presiones o influencias indebidas a funcionarios públicos, ni harán ofrecimientos en dinero, servicios o especie con el fin de obtener o apresurar decisiones favorables al Banco Contactar.

Los colaboradores del Banco Contactar estarán en permanente disposición para atender en forma clara, veraz, respetuosa, completa y oportuna las solicitudes que estas formulen en desarrollo de sus funciones y competencias.

vii. INTERMEDIACIÓN EN EL MERCADO DE VALORES

ARTÍCULO 26.- Definiciones

- **PERSONAS NATURALES RELACIONADAS:** Los Accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia, colaboradores y relacionados al Banco Contactar, independientemente del tipo de relación contractual en cuanto participen directa o indirectamente en la realización de actividades propias de la intermediación de valores y/o la gestión de riesgos y de control interno asociado a esta.

Se consideran partes relacionadas respecto de las personas naturales relacionadas, las siguientes:

- a) Las personas jurídicas de las que sea administrador, directivo y/o miembro de cualquier órgano de control.
- b) Las personas jurídicas en las que tenga una participación material, que se da cuando el accionista es beneficiario real de más del 5% del capital social del Banco.
- c) Las personas jurídicas en las cuales su cónyuge, compañero(a) permanente o sus familiares hasta tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, estén en las causales descritas en los literales a) y b).
- d) Aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales exista una relación contractual o de cualquier otra naturaleza que pueda afectar la objetividad que debe caracterizar las relaciones comerciales.





ARTÍCULO 27.- Autorregulación

El Banco Contactar como sujeto de autorregulación en el mercado de valores deberá prevenir la ocurrencia de conflictos de interés o en su defecto, administrar cada caso de manera idónea, a partir de los procedimientos e instancias definidas en el presente Código, siguiendo los siguientes lineamientos:

- La persona natural vinculada deberá revelar el conflicto ante el superior jerárquico.
- Revelación previa a las partes afectadas.
- Obtención de autorización previa de las partes afectadas.
- Prohibición o abstención para actuar frente al conflicto de interés.

ARTÍCULO 28.- Registro de información

El Banco Contactar conservará los registros de las revelaciones de información de que trata el Reglamento Autorregulador del Mercado de Valores, información que estará a disposición de las autoridades competentes.

Los colaboradores del Banco Contactar actualizarán cada doce (12) meses los registros de información. Así mismo el Banco Contactar evaluará la información revelada por sus personas naturales relacionadas y realizará las investigaciones que resulten procedentes.

viii. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 29.- Prohibición ante la indebida administración

El Banco Contactar no permitirá que una persona natural vinculada actué cuando se encuentre en un conflicto de interés que no haya sido administrado de manera idónea por aquella, de igual modo las personas naturales relacionadas se abstendrán de actuar cuando se encuentre en una situación de conflicto de interés que no haya sido administrada de manera idónea.

La persona natural vinculada una vez conozca o incurra en el conflicto de interés deberá revelar dicha información al superior jerárquico o al tesorero del Banco Contactar, en caso de que no sea colaborador, a fin de que este resuelva el conflicto de interés.

ARTÍCULO 30.- Obligación de revelación a cargo de las personas naturales relacionadas

1. Las personas naturales relacionadas tendrán las siguientes obligaciones en relación con sus inversiones personales:
 - Deberán revelar al Banco Contactar cualquier tipo de inversión personal.
 - Deberán revelar al Banco Contactar, los intermediarios de valores o cualquier otro tercero a través de los cuales realizarán sus inversiones personales.
2. Las personas naturales relacionadas no podrán tener como clientes o contrapartes a sus partes relacionadas, estando en la obligación de revelar al Banco Contactar cuando tales partes relacionadas sean clientes asignados a otros colaboradores en productos propios de la actividad de intermediación de valores.

Las personas naturales relacionadas podrán vincular a sus partes relacionadas en esquemas de inversión colectiva, siempre que revelen al Banco de dicha situación.





Banco Contactar

3. La persona natural vinculada deberá revelar al Banco Contactar todas sus partes relacionadas que tengan la calidad de persona natural vinculada de otros intermediarios financieros.

La Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa del Banco Contactar llevará el registro de los formatos de revelación diligenciados y supervisará su actualización periódica.

ARTÍCULO 31.- Comportamiento ante conductas antiéticas

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia y colaboradores están obligados a denunciar ante el superior jerárquico o a quien corresponda, cualquier comportamiento que quebrante las reglas establecidas en el presente Código de Ética y Conducta.

ARTÍCULO 32.- Sanciones

Los accionistas, miembros de la Junta Directiva, administradores, Alta Gerencia, colaboradores, aprendices y practicantes, que intencionalmente o por falta de diligencia y cuidado infrinjan las reglas contenidas en el presente Código, serán sancionados de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo, la Convención Colectiva o en lo que resulte aplicable de acuerdo con la ley civil, comercial o penal, sin perjuicio de la competencia que corresponda a la Superintendencia Financiera de Colombia cuando hubiere lugar.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente Código se considera falta grave, en consecuencia, los administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar que incurran en su inobservancia serán objeto de las medidas disciplinarias correspondientes.

La reincidencia en una infracción a las reglas de este Código que dé lugar a la imposición de una nueva sanción al infractor, tratándose de un colaborador del Banco Contactar constituirá justa causa para dar por terminado el contrato de trabajo y si se trata de un miembro de la Junta Directiva acarrearía la inmediata suspensión del miembro de la Junta Directiva de sus funciones, por lo cual no podrá continuar participando en las reuniones de la Junta Directiva hasta que sea removido por la Asamblea General de Accionistas.

Igualmente, quienes pueden verse inmersos en un proceso penal si con su actuación han infringido la ley penal, en particular si han incurrido en las siguientes conductas: Utilización indebida de información privilegiada, lavado de activos, omisión de control, testaferrato, enriquecimiento ilícito, encubrimiento, estafa, abuso de confianza, falsedad en la información, concierto para delinquir, administración de recursos relacionados con actividades terroristas y omisión de denuncia particular.

ARTÍCULO 33.- Aplicación y seguimiento

El presente Código de Ética y Conducta es aplicable y obligatorio para todos los accionistas miembros de Junta Directiva, Comités de Apoyo de Junta Directiva, Representantes Legales, administradores, Alta Gerencia al igual que para colaboradores, aprendices y practicantes, quienes deberán anteponer el cumplimiento del presente Código a sus intereses personales o al cumplimiento de metas y no podrán excusar en su desconocimiento el incumplimiento de lo previsto en el mismo.

El cumplimiento de este Código es responsabilidad de todos y cada uno de los accionistas miembros de Junta Directiva, Comités de Apoyo de Junta Directiva, Representantes Legales, administradores, Alta Gerencia y colaboradores del Banco Contactar Cada líder, según sus funciones y responsabilidades, gestionará el cumplimiento del Código de Ética y Conducta de conformidad con lo que sea de su competencia.





Banco Contactar

El Oficial de Cumplimiento y la Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa, verificarán el cumplimiento del presente Código, siendo responsabilidad de esta última adelantar los trámites tendientes a la divulgación del presente Código de Ética y Conducta y de sus actualizaciones.

En constancia de haber leído y comprendido lo previsto en el presente Código de Ética y Conducta y en señal de compromiso de este, los administradores, Alta Gerencia y colaboradores diligenciarán el formulario establecido para tal fin.

Las modificaciones y actualizaciones del presente Código se deberán efectuar en consideración a las actualizaciones normativas que se generen por las diferentes áreas responsables de las Políticas que hacen parte del contenido del Código de Ética y serán adoptadas por la Junta Directiva y las mismas serán oportunamente divulgadas.

