

Código de ética

*Aplica a partir del 1 de noviembre de 2023

BANCOLDEX 
PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

ÍNDICE

<i>Nuestra institución</i>	6
<i>Declaración de derechos humanos</i>	9
<i>Política Institucional de Diversidad, Equidad e Inclusión</i>	12
<i>Protocolo para la prevención y atención del acoso sexual y/o la discriminación</i>	19
<i>Principios éticos</i>	26
<i>Nuestro equipo</i>	32
<i>Nuestra integridad institucional</i>	39
<i>Nuestros recursos</i>	50
<i>Nuestras relaciones</i>	54
<i>Normas especiales</i>	59
<i>Nuestro compromiso</i>	66



MENSAJE DE NUESTRA JUNTA DIRECTIVA

“La función de Bancóldex en el sector empresarial colombiano es tan importante que **exige que nuestras actuaciones con todos los grupos de interés** se ciñan a principios éticos contenidos en este código.

Como Junta Directiva **apropiamos y promovemos este instrumento** como parámetro orientador del comportamiento de todos y consideramos que es **esencial para cumplir la misión de Bancóldex**. Esa es la razón por la que tenemos cero tolerancia con cualquier conducta o comportamiento que vaya en contravía de los principios acá expuestos e invitamos a todos los destinatarios del código para que conozcan, interioricen y lo cumplan en su día a día”.





MANIFIESTO DE CONFIANZA

Confiamos en ti,
porque **estás a la altura de
Bancóldex.**





El Código de Ética **es nuestra principal guía para orientar nuestras acciones** y define la manera en que debemos actuar en Bancóldex o en su representación, a través del cumplimiento de los estándares acá dispuestos, así como los principios éticos y nuestros valores corporativos.



Este código será de obligatorio conocimiento, cumplimiento y aplicación para **los miembros de la Junta Directiva y los colaboradores**, quienes deben velar por que sus actuaciones se enmarquen siempre en las reglas que este contiene. Adicionalmente, será puesto en conocimiento a todos nuestros grupos de interés.





DEFINICIONES



- * **Código de Integridad del Servicio:** orienta las actuaciones de las personas dedicadas al servicio público.
- * **Líder de equipo:** colaboradores que tienen otros colaboradores de la entidad a cargo de manera directa.
- * **Servidor Público:** concepto genérico que emplea la Constitución Política para los miembros de las corporaciones públicas y empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios; todos ellos están “al servicio del Estado y de la comunidad” y deben ejercer sus funciones “en la forma prevista en la Constitución, la ley y el reglamento”.
- * **Colaborador:** persona que tiene un contrato laboral directamente con la entidad.
- * **PEP:** Personas Expuestas Públicamente.
- * **Persona Natural Vinculada (PNV):** administradores y demás colaboradores del banco que participen, directa o indirectamente, en la realización de actividades propias de la intermediación de valores o en la gestión de riesgos, aun cuando no se encuentren inscritas previamente en el Registro Nacional de Profesionales del Mercado de Valores y Divisas o no hayan sido inscritas en el organismo autorregulador.
- * **Administradores:** representante legal, miembros de la Junta Directiva y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones. (Art. 22 Ley 222/95).
- * **Alta Dirección:** integrada por las personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa o corporativa de la sociedad. Responsable del giro ordinario del negocio de la sociedad y encargada de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de la misma. De acuerdo con esta definición, la Alta Dirección está integrada por el presidente de Bancóldex y los vicepresidentes.



Nuestra
Or institución

¿QUIÉNES SOMOS?

Somos Bancóldex, el banco de desarrollo empresarial de Colombia que apoya la actividad productiva de las mipymes, la internacionalización de las empresas colombianas y promueve el desarrollo sostenible para impulsar el crecimiento económico del país.

¿CUÁL ES EL RÉGIMEN LEGAL DE LOS COLABORADORES DE BANCÓLDEX?

De acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la Constitución Política, **los trabajadores del banco son considerados servidores públicos**. No obstante, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 285 del Decreto Ley 663 de 1993 – Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, quienes prestamos nuestros servicios a la entidad **lo hacemos bajo las normas del derecho privado y el Código Sustantivo del Trabajo**.





PROCESO DE DEFINICIÓN DE LOS VALORES

En el proceso de construcción de los valores, utilizamos una dinámica que nos permitió conversar acerca de aquellas características que nos unen a todos los colaboradores para trabajar en Bancóldex, así como las características con las que nos reconocen y nos gustaría ser reconocidos, teniendo en cuenta la estrategia corporativa. La unión de las conversaciones generadas a través de esos tres conceptos fueron el insumo para la construcción de nuestros valores corporativos.

Con el objetivo de catalizar el impulso del desarrollo económico del país, nuestro crecimiento como entidad y consolidar nuestra cultura corporativa, hemos definido seis valores que **modelan y guían el comportamiento de los miembros de la Junta Directiva, de los colaboradores y proveedores.**

NUESTROS VALORES



1. EMPATÍA

Comprendemos y respondemos a las necesidades de los empresarios colombianos.



2. VOLUNTAD

Estamos dispuestos a alcanzar nuestras metas y a aprender de las dificultades que se nos presentan para lograrlas.



3. CREATIVIDAD

Generamos e implementamos con agilidad las ideas para mejorar continuamente nuestros productos, procesos e interacciones.



4. EXCELENCIA

Trabajamos por alcanzar constantemente el alto desempeño, promoviendo la creación de valor económico, ambiental y social.



5. INTEGRIDAD

Actuamos siempre con honestidad y ética.



6. COLABORACIÓN

Construimos en equipo basados en el respeto, el apoyo y la confianza.





Declaración de derechos humanos

En Bancóldex adoptamos la definición de derechos humanos señalada por Naciones Unidas en la Carta Internacional de Derechos Humanos: "son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna. Estos derechos son interrelacionados, interdependientes e indivisibles".

DECLARACIÓN DE BANCÓLDEX SOBRE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS

Manifestamos el respeto por los **derechos humanos**, por lo cual nos comprometemos a:

- a.** Realizar operaciones empresariales **dentro del marco de respeto** de los derechos humanos.
- b.** Fomentar el respeto y promoción de los derechos humanos **como criterio de gestión y toma de decisiones de negocio**.
- c. Rechazar** cualquier asunto que involucre a la entidad o a nuestros grupos de interés en abusos cometidos contra los derechos humanos e infracciones al Derecho Internacional Humanitario.
- d.** Reconocer la importancia de que cada uno de nuestros colaboradores **conozca, comprenda y ejerza** sus actividades diarias con respeto por los derechos humanos.



POLÍTICAS DE NO DISCRIMINACIÓN, EQUIDAD DE GÉNERO, ESPECIAL ATENCIÓN A POBLACIONES VULNERABLES, EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD O AFECTADAS POR LA OPERACIÓN DE LA ENTIDAD

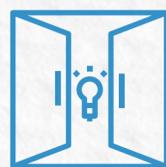
Nos comprometemos a velar por:

- a.** *El Derecho a la vida, integridad y libertad personal.*
- b.** *La libertad de asociación sindical y negociación colectiva.*
- c.** *La eliminación del trabajo forzoso y obligatorio.*
- d.** *La abolición de cualquier forma de trabajo infantil.*
- e.** *La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.*
- f.** *Las condiciones de trabajo dignas, favorables y adecuadas.*
- g.** *Los derechos de los grupos étnicos.*
- h.** *Los derechos colectivos y del medio ambiente.*



MANIFIESTO DE EQUIDAD DE GÉNERO

En Bancóldex incorporamos en **nuestras políticas, procesos, operaciones y actividades la equidad de género** al interior de la entidad y extendemos este esfuerzo a beneficiarios y grupos de interés.

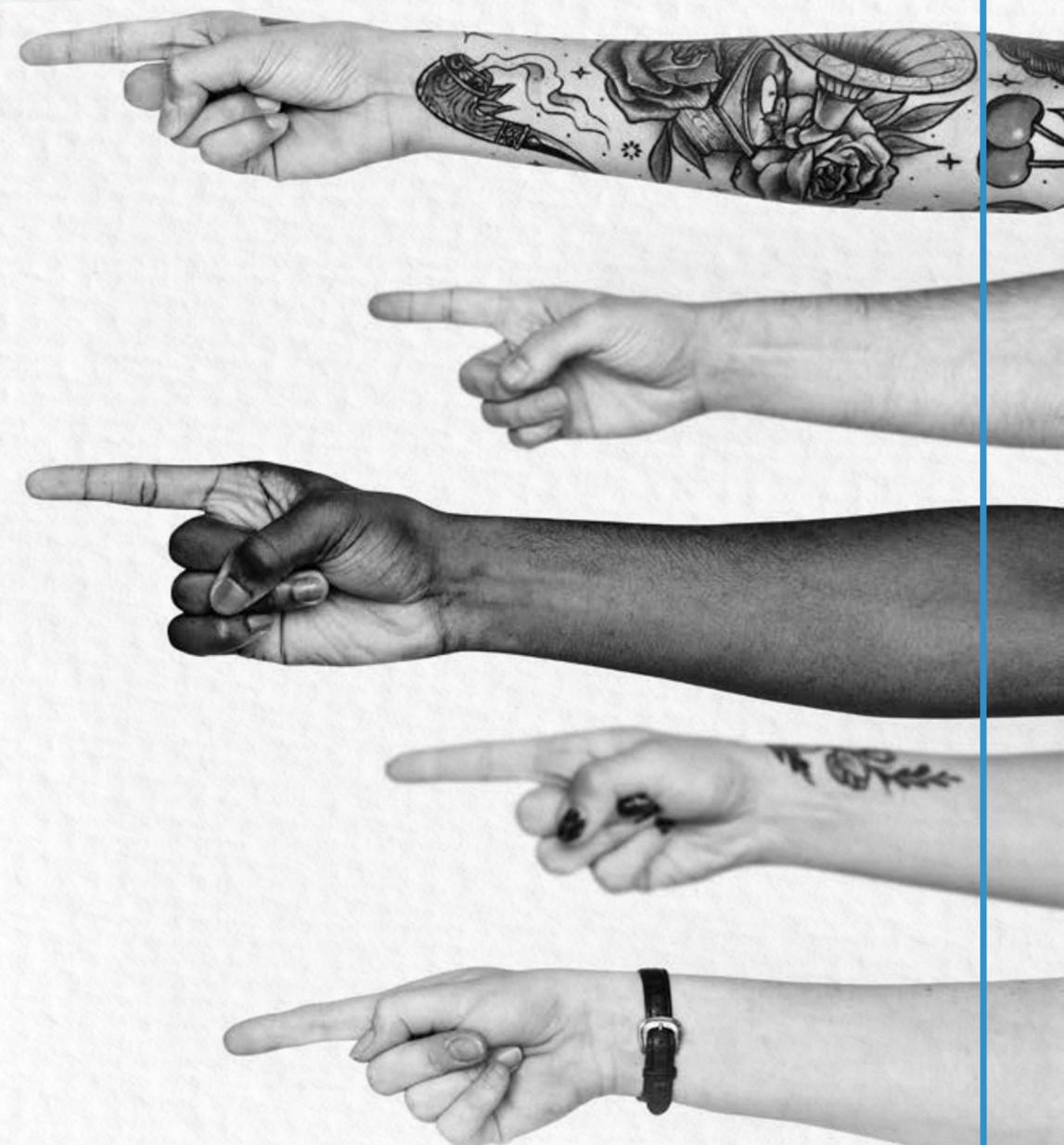


ENTIDAD DE PUERTAS ABIERTAS

En la entidad buscamos fomentar la **comunicación abierta, retroalimentación y debate** sobre cualquier asunto de importancia con nuestros grupos de interés, de forma que nos aseguramos de que se gestionan los asuntos, para así **obtener cambios positivos en la organización**.

Al interior del banco contamos con diferentes instancias para resolver las inquietudes:

- * Jefe inmediato
- * El jefe de tu jefe
- * El área de Talento Humano



Política Institucional de **Diversidad, Equidad e Inclusión**

Bancóldex: Oportunidades para todas las personas.

¿QUÉ ES EL ENFOQUE TRANSVERSAL DEI?

GÉNERO

POBLACIONES DIVERSAS

RELIGIÓN

ÉTNIA



POLÍTICA INSTITUCIONAL DEI

Bancóldex reconoce, valora y apoya la diversidad en todas las personas y grupos de poblaciones en un entorno sano, seguro y tolerante, donde se incentiva el acceso a oportunidades que impulsen el desarrollo del país, con énfasis en la atención a las MiPymes.



En línea con sus objetivos misionales, **Bancóldex reafirma el compromiso** permanente de adoptar mecanismos, esfuerzos y buenas prácticas de Diversidad, Equidad e Inclusión, en su gobernanza y modelo de negocio.

¿QUÉ BUSCAMOS?

Gobernanza, cultura y estructura organizacional

Adoptar el enfoque DEI en la estructura de gobernanza, en la cultura, sus actividades diarias, en la evaluación de proveedores y en los procesos de medición de impacto para aumentar el retorno social y económico.

Oferta de servicios Financieros y no Financieros: Crédito (Pasivo, Activo) y Equity

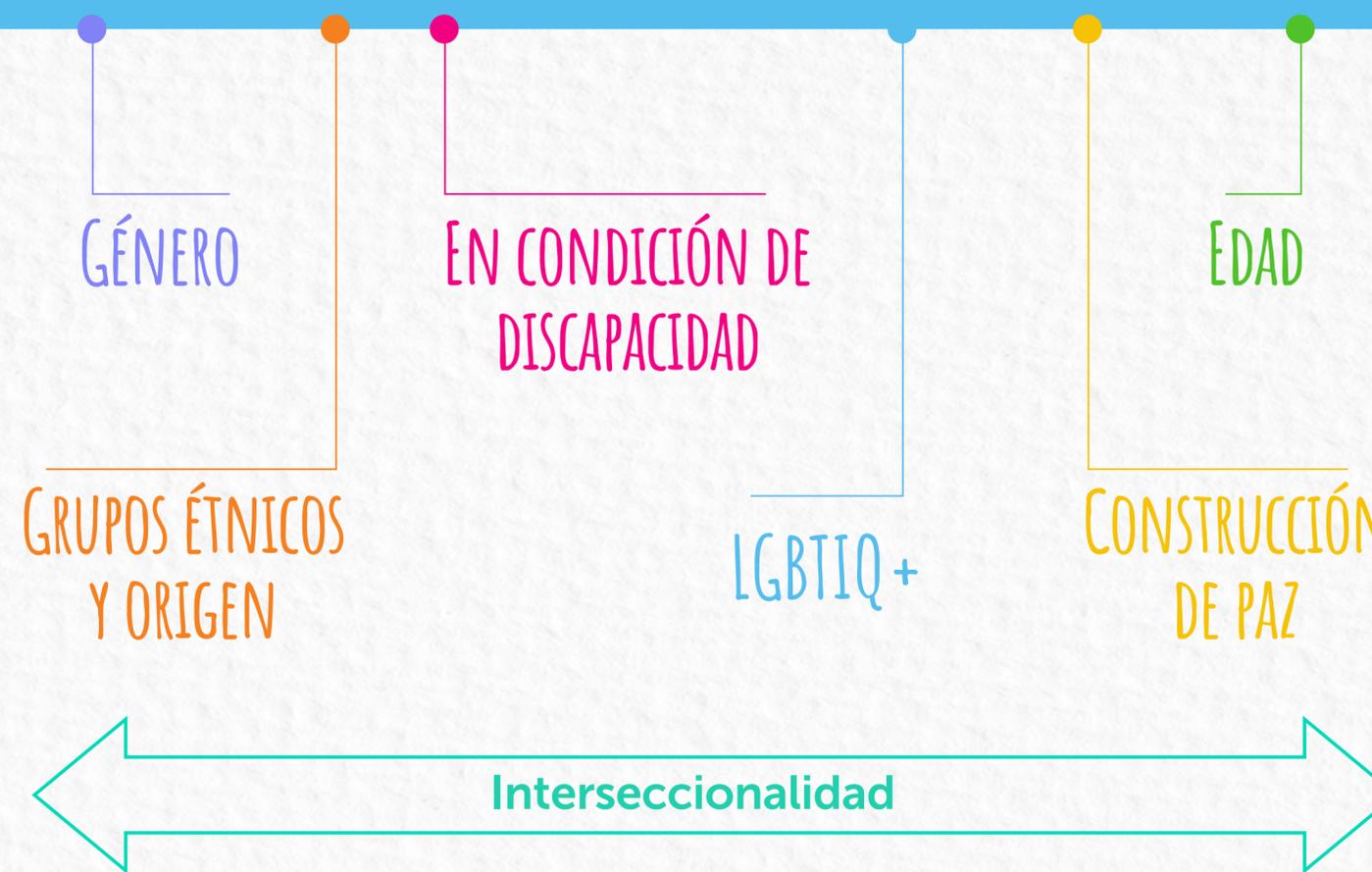
Promover el acceso equitativo y uso de productos financieros y no financieros, desde su fondeo hasta su colocación, entendiendo las diferentes barreras que experimentan las poblaciones diversas.

Gestión de riesgos interno y externos asociados a DEI

Prevenir a través del Sistema de Administración de Riesgos y el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo la vulneración de derechos de las poblaciones diversas.



PERSPECTIVAS DE LA DIVERSIDAD BANCÓLDEX



¿CUÁL ES EL ALCANCE?

Gestión Interna



Sensibilizar, generar capacidades, fortalecer la cultura de la organización y construir instrumentos de gestión **bajo el enfoque DEI** a partir del bienestar de todos los colaboradores.

Gestión Externa



Estructurar productos financieros y no financieros, y gestionar los riesgos asociados a los impactos hacia las poblaciones diversas. **El enfoque DEI es transversal a todos los proyectos e inversiones del Banco.**

LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Le apunta a los **OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)**



Diversidad * *e Inclusión*
en el ámbito laboral

COMPROMISO BANCÓLDEX



En Bancóldex nos comprometemos a promover una **cultura de igualdad laboral y no discriminación** en donde garantizaremos la igualdad de oportunidades de todos los colaboradores de Bancóldex.





LINEAMIENTOS DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

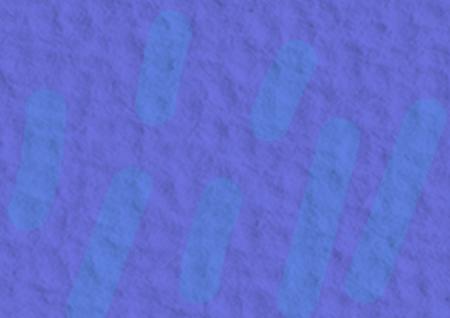
En Bancóldex nos enorgullecemos de ser un equipo diverso, apasionado y talentoso, esa es la razón por la que nos comprometemos a:

- » **Respetar las diferencias** de cada uno de nuestros colaboradores en temas de cultura, religión y origen étnico.
- » **Promover la igualdad de oportunidades** y el desarrollo de todos los colaboradores del Banco.
- » **Buscar otorgar las mismas oportunidades de empleo a las personas** que se presenten en nuestros procesos de selección, sin importar: raza, color, religión, género, orientación sexual, estado civil o conyugal, nacionalidad o condición de discapacidad.
- » **Fomentar un ambiente laboral de respeto e igualdad, una comunicación abierta y un lugar de trabajo libre de discriminación**, de acoso laboral, de acoso sexual y de otras formas de intolerancia y violencia.
- » **Atraer, retener y motivar a nuestros colaboradores**, por lo que, la compensación y beneficios de Bancóldex no hace diferencia alguna por temas de género de las personas que desempeñen responsabilidades similares con el mismo nivel de aporte.
- » **Realizar los ajustes razonables en los beneficios y lugar de trabajo** para las personas en condiciones de discapacidad.



Protocolo para la

prevención y atención del acoso sexual y/o la discriminación por razón de la edad, raza, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, condición de discapacidad y demás rasgos identitarios en el ámbito laboral



GENERALIDADES

Resaltamos el compromiso de BANCÓLDEX de reconocer, valorar y promover la diversidad en todas las personas y grupos poblacionales en un entorno sano, seguro y tolerante.

Este protocolo es una guía para la prevención, protección, atención y sanción del acoso sexual en el ámbito laboral y de los casos de discriminación en consideración a la edad, raza, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, condición de discapacidad y demás rasgos identitarios, en aras de construir espacios de trabajo seguros.

Así mismo, complementa lo establecido en la legislación colombiana, la política institucional de diversidad, equidad e inclusión, así como las disposiciones internas del reglamento interno del trabajo de Bancóldex.

OBJETIVO

- * Establecer, en cumplimiento del marco legal, las acciones para prevenir y hacer frente al acoso sexual y a la discriminación en el ámbito laboral por razón a la edad, raza, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, condición de discapacidad y demás rasgos identitarios de las personas, con el fin de detectarlo e intervenirlo, promoviendo un entorno de sana convivencia y respeto a los derechos humanos.
- * Continuar trabajando en la prevención, atención, sanción y corrección oportuna de las manifestaciones de acoso laboral o de convivencia, para ampliar el campo de acción en casos de acoso sexual laboral y la discriminación por razón de la edad, raza, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, condición de discapacidad y demás rasgos identitarios en el ámbito laboral, así como la divulgación e implementación de medidas preventivas, correctivas y disciplinarias para proteger y restituir a las personas directamente afectadas.

ALCANCE

Toda persona en Bancóldex que preste servicios bajo relación laboral, contractual, personas en formación, incluidos los pasantes y aprendices o postulantes, quienes tienen el deber de respetar y el derecho a ser respetados en su integridad personal, psicológica y emocional. Las conductas de acoso sexual laboral y/o discriminación no requieren que medie una relación jerárquica o de superioridad organizacional.



PRINCIPIOS

- » Respeto a la dignidad humana
- » Ambiente laboral seguro y saludable
- » Confidencialidad
- » Debida diligencia
- » Debido proceso
- » Protección a la persona afectada
- » No revictimización
- » Interpretación con perspectiva de género e interseccionalidad



RUTAS DE ATENCIÓN



Internas

- » Vicepresidencia de talento humano
- » Comité de convivencia
- » Línea ética

Externas

- » Unidades de Reacción Inmediata (URI)
- » Fiscalía General de la Nación
- » Policía Nacional

DERECHOS



* DE LA PRESUNTA VÍCTIMA DE DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE LA EDAD, RAZA, SEXO, GÉNERO, IDENTIDAD DE GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y DEMÁS RASGOS IDENTITARIOS.

- a. **El derecho a expresar libremente los hechos sucedidos**, procurando indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de lo sucedido.
- b. **El derecho a la confidencialidad** y reserva de la información de su caso.
- c. **El derecho a no ser revictimizada** mediante juicios de valor sobre su queja.
- d. **El derecho a un trato respetuoso.**
- e. **El derecho a que no se tomen represalias en su contra**, que afecten su estabilidad emocional o laboral.
- f. **El derecho a recibir información clara y precisa sobre sus derechos**, el proceso y las instancias a acudir al interior de la entidad.
- g. **El derecho a recibir acompañamiento.**

* DERECHOS DE LA PRESUNTA VÍCTIMA DE ACOSO SEXUAL EN EL ÁMBITO LABORAL

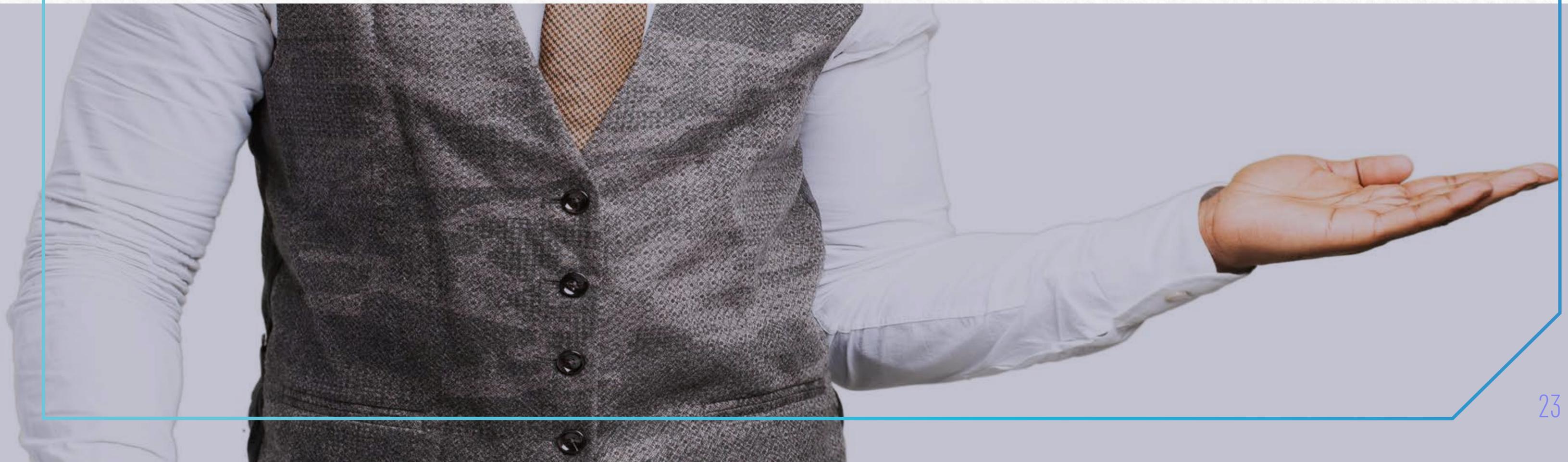
- a. **El derecho a expresar libremente los hechos sucedidos**, procurando indicar las circunstancias de tiempo, modo y lugar de lo sucedido.
- b. **El derecho a la confidencialidad** y reserva de la información de su caso.
- c. **El derecho a no ser revictimizada** mediante juicios de valor sobre su queja.
- d. **El derecho a un trato respetuoso.**
- e. **El derecho a que no se tomen represalias en su contra**, que afecten su estabilidad emocional o laboral.
- f. **El derecho a recibir información clara y precisa sobre sus derechos**, el proceso y las instancias a acudir al interior de la entidad y entes externos.
- g. **El derecho a recibir asistencia y acompañamiento** jurídico, médico y psicológico.
- h. Además, **Bancóldex propenderá** por que la presunta víctima de acoso sexual:
 - **Reciba atención integral** a través de servicios ofrecidos por las entidades de seguridad social.
 - **Cuente con orientación** desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de la autoridad.
 - **Cuente con la información veraz y oportuna en relación con sus derechos** y con los mecanismos y procedimientos de protección contemplados en la Ley.
 - La verdad, la justicia, la reparación y **garantías de no repetición** frente a los hechos constitutivos de violencia.
 - A decidir **voluntariamente a ser confrontado con la persona presuntamente agresora** en cualquiera de los espacios de atención y en los procedimientos.

* **DERECHOS DEL PRESUNTO AGRESOR DE ACOSO SEXUAL Y/O DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE LA EDAD, RAZA, SEXO, GÉNERO, IDENTIDAD DE GÉNERO, ORIENTACIÓN SEXUAL, CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD Y DEMÁS RASGOS IDENTITARIOS EN EL ÁMBITO LABORAL**

llam

La persona o personas contra quienes se formula la queja se les respetarán sus derechos legales y constitucionales, entre ellos:

- a. **El derecho a conocer la totalidad de los hechos** que se presentaron en la queja y las pruebas aportadas hasta el momento.
- b. **El derecho a la defensa.**
- c. **El derecho a reconocer la responsabilidad total de los hechos** que se presentaron en la queja;
- d. **El derecho a negar la responsabilidad total de los hechos** que se presentaron en la queja, presentar pruebas y testimonios que fundamenten su defensa y solicitar pruebas adicionales;
- e. **El derecho a la confidencialidad** y reserva de la información de su caso;
- f. **El derecho al debido proceso.**





MEDIDAS DE PROTECCIÓN



- Separar a la víctima de lugares o situaciones de riesgo
- Asignar medidas de vigilancia o acompañamiento
- Iniciar la ruta de atención en forma inmediata para la protección de los derechos de la víctima
- Ofrecer un cambio temporal de dependencia a la víctima
- Implementar mecanismos que garanticen la protección del buen nombre de la víctima
- Dar orientación, asesoramiento jurídico  y asistencia técnica legal a las víctimas
- Cuando resulte procedente, generar los mecanismos necesarios para asegurar que la víctima y el sujeto activo de la conducta no trabajen en el mismo equipo, dependencia o espacio físico, con el fin de evitar cualquier tipo de confrontación o contacto que pueda dar lugar a actos revictimización o a la repetición de los hechos
- Las demás que sean necesarias para garantizar los derechos de la víctima y la no repetición de los hechos



MEDIDAS DE PREVENCIÓN



Con el fin de prevenir las eventuales conductas de acoso sexual y/o discriminación por razón de la edad, raza, sexo, género, identidad de género, orientación sexual, condición de discapacidad y demás rasgos identitarios, Bancóldex adelantará las acciones de divulgación, capacitación, socialización y posterior publicación del presente protocolo lideradas por la Vicepresidencia de Talento Humano y el Comité de Convivencia Laboral.

MEDIDAS DE SANCIÓN



De conformidad con lo previsto en el Reglamento Interno de Trabajo de Bancóldex, de acuerdo con la naturaleza y gravedad de la conducta, previa observancia del debido proceso y del derecho de defensa, se aplicarán las acciones administrativas y disciplinarias allí establecidas, que pueden constituirse inclusive en una falta grave con las sanciones que procedan a este tipo de faltas.

CONOCE EL PROTOCOLO, CLIC AQUÍ.

Principios éticos

Hemos previsto como una guía de comportamiento los valores establecidos en el Código de Integridad de los Servidores Públicos.

VALORES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD



LO QUE HACEMOS ✓

- » **Siempre decir la verdad**, incluso cuando cometemos errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- » Cuando tenemos dudas respecto a la aplicación de nuestros deberes, buscamos orientación en las instancias pertinentes al interior de nuestra entidad. **Se vale no saberlo todo y, también, pedir ayuda.**
- » **Facilitamos el acceso a la información pública** completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- » Siempre **denunciamos las faltas, delitos o violaciones de derechos** de los que tenemos conocimiento en el ejercicio de nuestro cargo.

Actuamos siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo con nuestros deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

LO QUE NO HACEMOS ✗

- » **No le damos trato preferencial** a personas cercanas para favorecerlas en un proceso en igualdad de condiciones.
- » **No aceptamos incentivos, favores, sobornos, ni ningún otro beneficio** que nos ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- » **No usamos recursos públicos para fines personales** relacionados con nuestra familia, estudios y pasatiempos (esto incluye el tiempo de nuestra jornada laboral y los elementos y bienes asignados para cumplir nuestra labor, entre otros).





Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, con virtudes y defectos, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier condición.

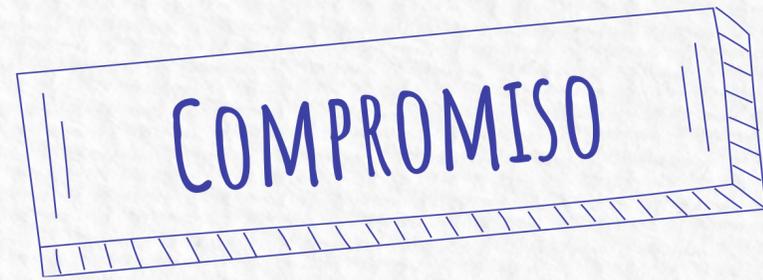
LO QUE HACEMOS ✓

- » **Atender con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas** en cualquier situación a través de nuestras palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Ser amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- » **Estar abiertos al diálogo y comprensión** a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las nuestras. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

LO QUE NO HACEMOS ✗

- » Bajo ninguna circunstancia actuemos de manera **discriminatoria, grosera o hiriente**.
- » Jamás basemos nuestras decisiones en **presunciones, estereotipos o prejuicios**.
- » **No agredamos, ignoremos o maltratemos** de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.

lluv



LO QUE HACEMOS ✓

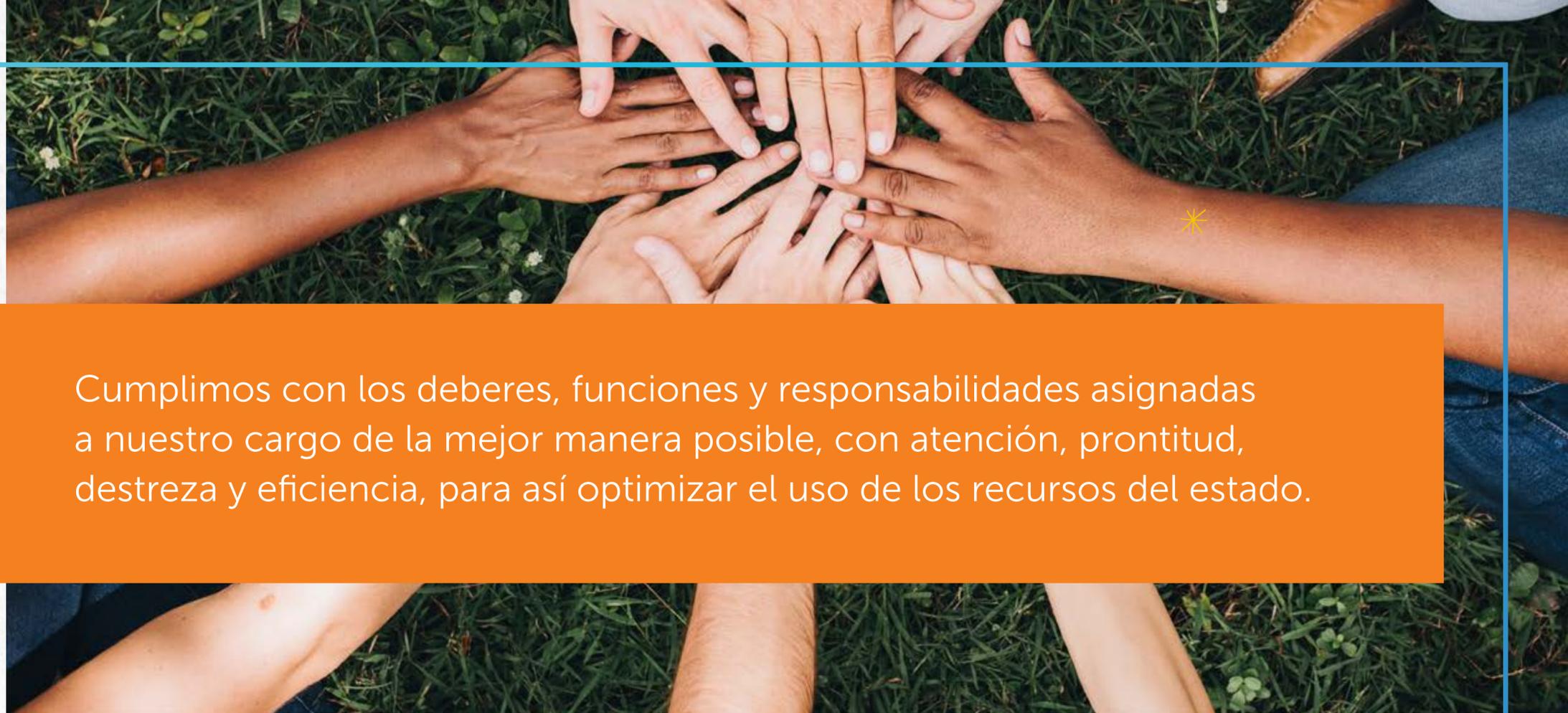
- » **Asumimos nuestro papel como servidores públicos**, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que hemos adquirido frente a la institución, la ciudadanía y al país.
- » Siempre estamos **dispuestos a ponernos en los zapatos de las personas**. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de nuestro servicio y labor.
- » **Escuchamos, atendemos y orientamos** a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- » **Estamos atentos siempre que interactuamos** con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- » Prestamos un **servicio ágil, amable y de calidad**.

Somos conscientes de la importancia de nuestro rol como colaboradores de Bancóldex y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

LO QUE NO HACEMOS ✗

- » **Nunca trabajamos con una actitud negativa**. No se vale afectar nuestro trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- » No llegamos nunca a pensar que nuestro trabajo como servidores es un “favor” que le hacemos a la ciudadanía. **Es un compromiso y orgullo**.
- » No asumimos que nuestro trabajo como servidores públicos es **irrelevante** para la sociedad.
- » **Jamás ignoramos a un ciudadano** y sus inquietudes.





Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestro cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

LO QUE HACEMOS ✓

- » Usamos responsablemente los recursos públicos para cumplir con nuestras obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- » Cumplimos con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- » Aseguramos la calidad en cada uno de los productos que entregamos bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- » Siempre somos proactivos comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente nuestra labor y la de nuestros compañeros de trabajo.

LO QUE NO HACEMOS ✗

- » No malgastamos ningún recurso público.
- » No postergamos las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de nuestro cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- » No demostramos desinterés en nuestras actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- » No evadimos nuestras funciones por ningún motivo.





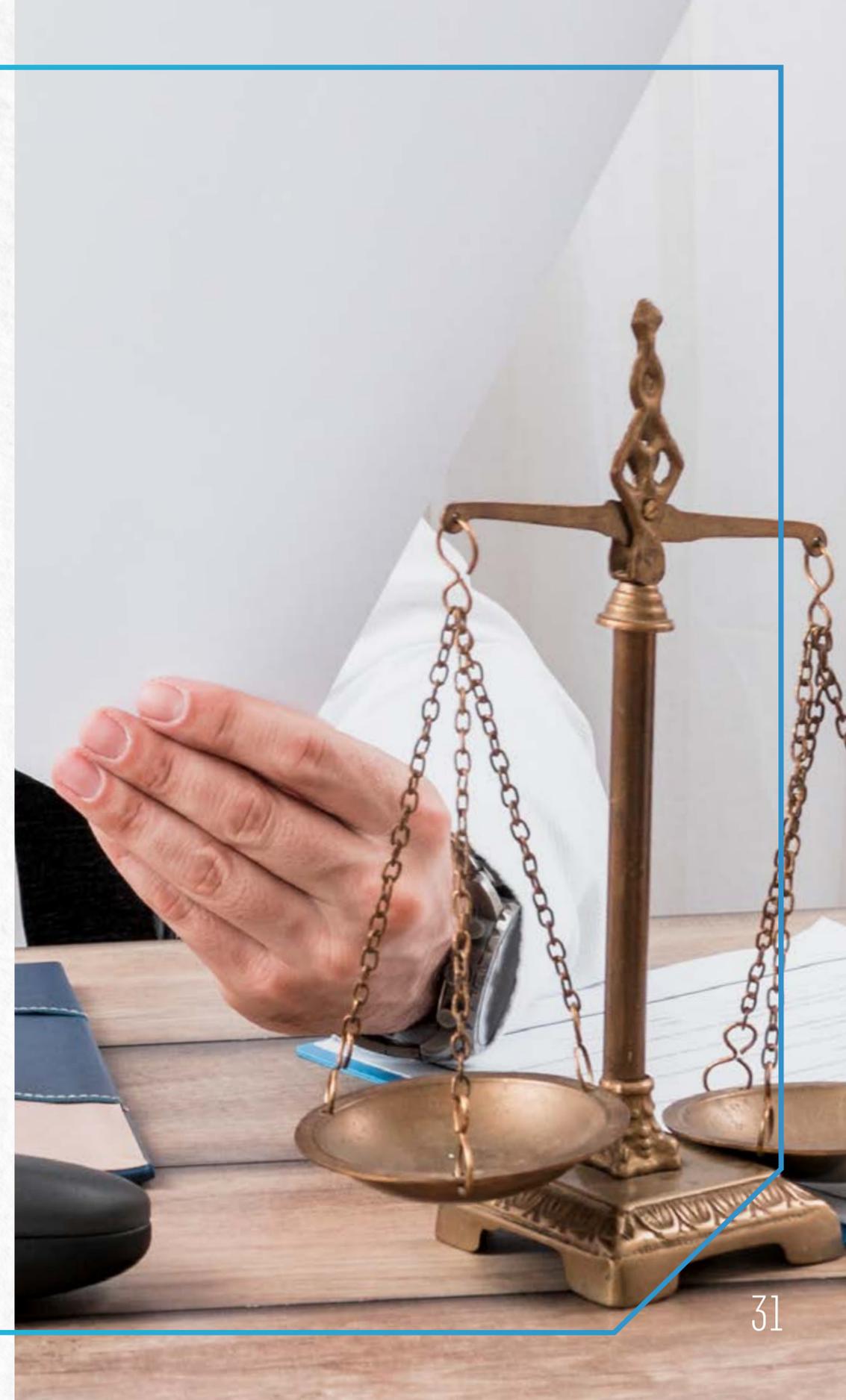
LO QUE HACEMOS ✓

- » **Tomamos decisiones informadas y objetivas** basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en nuestras actuaciones por no tener las cosas claras.
- » **Reconocemos y protegemos los derechos** de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- » Tomamos decisiones estableciendo **mecanismos de diálogo y concertación** con todas las partes involucradas.



LO QUE NO HACEMOS ✗

- » No promovemos ni ejecutamos políticas, programas o medidas **que afectan la igualdad, integridad y libertad** de personas.
- » No favorecemos el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a **todos los actores involucrados** en una situación.
- » Nunca permitimos que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal **interfieran en nuestro criterio, toma de decisión y gestión pública.**





* *Nuestro* * *om* **equipo** *

En Bancóldex contamos con talento humano de alta calidad personal y profesional, cuyo comportamiento se enmarca en el cumplimiento de la conducta ética.



RESPONSABILIDADES DE NUESTRO EQUIPO

Cada persona tiene en la entidad un rol que desempeñar dentro de la gestión ética, independientemente de su trabajo, cargo o función. **Todos somos responsables de conocer, observar y cumplir el Código de Ética**, así como las diferentes políticas establecidas y divulgadas por el banco que nos permitirán cumplir con los estándares de comportamiento esperados por Bancóldex.

Por lo anterior, las responsabilidades son:



1. Conocer e interiorizar la información contenida en el Código de Ética y **promover estas mismas acciones** en su equipo de trabajo y en las personas que sean destinatarias del mismo.



2. Actuar en todo momento con profesionalismo, buena fe, lealtad y diligencia en favor de los mejores intereses del banco, asegurando que todas las actuaciones propias y las responsabilidades asignadas por el cargo desempeñado se desarrollen en el marco de los **principios, valores y políticas** contenidas en este código y demás documentos de gobierno corporativo de la entidad.



3. Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos, al área de Talento Humano o a el coordinador del servicio, todo hecho o irregularidad por parte de cualquier persona **que afecte o pueda lesionar los intereses del banco** o que resulte violatorio del presente código.



COMPENDAMOS EL CÓDIGO

Cumplamos con el código y la ley donde quiera que estemos. Utilicemos el buen juicio e incluso, evitemos que se produzca una conducta indebida.

Si alguna vez tenemos una duda sobre una conducta, preguntémonos:

- **¿Es congruente con el Código de Ética?**
- **¿Es legal?**
- **¿Reflejará bien mi imagen y la del Banco?**
- **¿Me sentiría cómodo si saliera en la primera página de un periódico?**

Si la respuesta es "no" a alguna de estas preguntas, no lo hagamos.

Si aún tenemos dudas, pidamos consejo. El código intenta contemplar muchas de las situaciones a las que se enfrentarán sus destinatarios, pero no puede considerar todas las circunstancias. Procuremos obtener ayuda de:

- 1. Jefe inmediato.**
- 2. Vicepresidente o Gerente.**
- 3. Área de talento humano.**



4. **Ser prudente y respetuoso** tanto en el comportamiento, como en el lenguaje **siempre que se esté representando a la entidad.**



5. **Ante cualquier controversia, primará el diálogo,** el interés de resolverla, el respeto al derecho de defensa y la preservación de los derechos y la dignidad de los involucrados.



6. **Respetar la propiedad intelectual** y derechos de autor.



7. **Responder por los códigos de usuario y contraseñas asignadas** para el desempeño de sus responsabilidades y mantenerlas de manera confidencial.





8. Notificar los posibles conflictos de interés con miembros de la **Junta Directiva, colaboradores, proveedores y clientes** de acuerdo con los lineamientos aplicables.



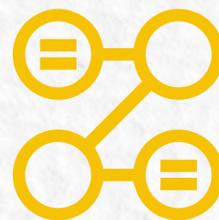
9. Manejar con prudencia, responsabilidad y discreción las relaciones afectivas que eventualmente puedan surgir con otros colaboradores, cuidando que las mismas **no afecten de ninguna manera el desempeño laboral, ni resten la objetividad e independencia** requeridas para la **adopción de las decisiones que corresponden**.

Una vez la relación se encuentre formalizada **se debe poner en conocimiento de Talento Humano** y del jefe inmediato de los colaboradores o proveedores involucrados.





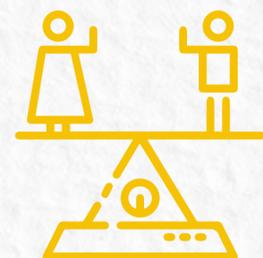
10. Tener un trato respetuoso con los colaboradores del banco, frente a sus criterios y privacidad, **absteniéndose de adelantar conductas discriminatorias** contra la condición racial, preferencia sexual, de género, religiosa y política o cualquier otra.



11. Seguir los procedimientos establecidos para atender, de forma oportuna, cualquier solicitud o reclamación presentada por las autoridades, clientes, proveedores, accionistas, inversionistas y demás grupos de interés y/o terceros de la sociedad, **suministrando respuestas claras y completas.**



12. Abstenerse de participar en actividades o como socio de negocios que puedan afectar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, sean **contrarios a los intereses de la sociedad o que desarrollen actividades ilícitas o en contravención de los principios éticos del banco.**



13. No utilizar el cargo o relación de poder en la entidad para beneficios personales o familiares, **absteniéndose además de utilizar inadecuadamente los activos del banco** para su provecho.

14. Bancóldex reconoce y respeta los derechos a la privacidad y libertad de expresión de sus colaboradores. No obstante, cualquier participación en redes sociales que involucre a la entidad, se hará protegiendo el buen nombre y la información del banco. En todos los casos **dicha participación deberá efectuarse a título estrictamente personal.**



RESPONSABILIDADES DE NUESTROS LÍDERES DE EQUIPO



Los líderes de equipo de la organización deberán propender por un óptimo ambiente laboral en donde se promueva de forma permanente una **cultura de apertura, diálogo y valoración del talento humano, sin discriminaciones por razones de preferencia sexual, género, política, religión o de cualquier índole.** Es también compromiso de los líderes de equipo del banco acatar las normas aplicables que rigen la seguridad y salud laboral, para lo cual promueve y participa en los programas de prevención y mantenimiento de la salud de sus colaboradores.



RECOMENDACIÓN PARA NUESTROS LÍDERES DE EQUIPO



Ante preguntas o inquietudes relacionadas con este código, es importante **escuchar cuidadosamente y prestar toda la atención a nuestros colaboradores.** Solicitemos aclaración e información adicional. Respondamos todas las preguntas de ser posible. No hay que sentirse obligado a dar una respuesta inmediata. Solicitemos ayuda si se necesita. Si un colaborador presenta una inquietud que puede requerir investigación conforme a la ética, es preciso comunicarlo al jefe directo o al área de Talento Humano.

Para estimular una cultura ética nuestros líderes de equipo tienen la responsabilidad de: Incentivar con el ejemplo el cumplimiento de los valores corporativos y los principios éticos.



Comunicar expresamente a sus equipos de trabajo el deber de cumplir con el Código de Ética en el desempeño de sus funciones.



Motivar que los integrantes de sus equipos participen activamente en las actividades que se realicen para la interiorización de este código.



No aplicar represalias contra quienes presenten denuncias por presuntas violaciones a este código.



No tolerar conductas que violen lo contenido en este código o con las cuales se incumpla la normatividad aplicable.



Facilitar los espacios de comunicación de doble vía que permitan que las personas pregunten, consulten, expongan y comuniquen dilemas y situaciones que puedan estar en contra de lo definido en este código.

RESPONSABILIDADES A CARGO DE TALENTO HUMANO



Actualizar el Código de Ética cuando sea necesario y someterlo a consideración y aprobación de **la Presidencia y la Junta Directiva**.



Liderar las actividades para **conocimiento y apropiación** del Código de Ética para los colaboradores del banco.



Analizar los eventos de posible violación del presente código y en caso de haber incurrido en conductas violatorias del mismo, **direccionar a la instancia correspondiente**.



* Nuestra *Om* integridad institucional *

En Bancóldex contamos con valores, principios éticos, políticas generales y específicas, procedimientos y controles que son de conocimiento de la Junta Directiva y de los colaboradores.

CAJA DE HERRAMIENTAS CONFLICTO DE INTERÉS

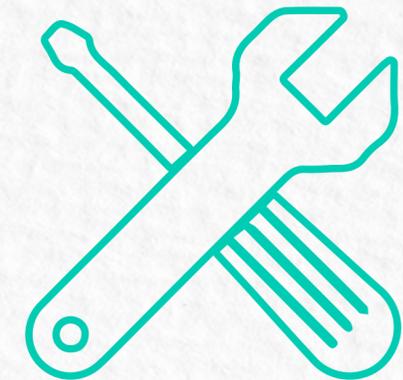
Al ser un establecimiento financiero, vigilado por la Superintendencia Financiera de Colombia, de conformidad con lo establecido en el artículo 2.11.4.2.1 del Decreto 2555 de 2010.



Se entiende por **conflicto de interés** la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

¿Cómo identificar un potencial conflicto de interés? Preguntémonos:

- 1.** ¿Influirá esta actividad o relación, o parecerá que influye, en nuestra capacidad de tomar decisiones empresariales sensatas e imparciales o, por el contrario, interferirá en la capacidad para realizar nuestro trabajo?
- 2.** ¿Obtendremos alguna ganancia personal o alguno de nuestros familiares obtendrá algún beneficio por nuestra intervención en esta actividad en nuestra condición de miembro de junta, colaborador o contratista de Bancóldex?
- 3.** ¿Nuestra participación hará que **antepongamos nuestros intereses** a lo que sea mejor para Bancóldex?
- 4.** ¿Dañará la **reputación de la entidad** la revelación pública de la actividad?



Si la respuesta a alguna de las preguntas anteriores es **sí**, podemos estar ante un posible conflicto de interés.



¿Qué debemos hacer si se presenta un conflicto de interés o existe la apariencia de existir uno?

Se debe notificar oficialmente a la instancia correspondiente.



¿Qué pasa si estamos en un conflicto de interés y no informamos?

Se consideraría como una violación al Código de Ética.



¿A dónde podemos acudir si necesitamos ayuda?

Si tenemos inquietudes sobre si una situación genera o no conflicto de interés podemos acudir a nuestro **jefe inmediato, al jefe de nuestro jefe o al director del Departamento Jurídico o de Talento Humano.**



¿Qué medidas se podrían tomar para dirimir el conflicto de interés?

1. .Apartar al colaborador del trámite o la gestión respectiva con la que se genera el conflicto y designar a otro colaborador para que se encargue del tema.
2. El colaborador participa en la actividad pero no resuelve.
3. Reubicar a la persona siempre y cuando esté disponible la opción.



¿A quién notificar y quién resuelve los conflictos de interés?

Los conflictos de interés deberán ser notificados y serán resueltos por las siguientes personas dependiendo del grupo en el que se encuentren ubicados:

GRUPO DE INTERÉS		A QUIÉN NOTIFICA	QUIÉN RESUELVE
Colaboradores		Vicepresidencia de Talento Humano y jefe inmediato	Vicepresidencia de Talento Humano
PNV's (*) y colaboradores de Fondos de Capital Privado (**)		Gerente de Cumplimiento y jefe inmediato	Gerente de Cumplimiento
Proveedores	Colaborador	Vicepresidencia de Talento Humano y jefe inmediato	Vicepresidencia de Talento Humano y jefe inmediato
	Colaborador y Junta Directiva	Junta Directiva	Junta Directiva
Administradores (***) (Art.22 Ley 222/95)		Junta Directiva	Junta Directiva / Asamblea General de Accionistas
Accionistas con Administradores		Junta Directiva	Junta Directiva / Asamblea General de Accionistas

* Que surgen de la intermediación de valores y divisas. ** Que surgen de la inversión en fondos de capital privado. *** Son administradores, el representante legal, los miembros de la Junta Directiva y quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones.



¿Está mal estar inmerso en un conflicto de interés?

No está mal, lo incorrecto es que estemos inmersos en un conflicto y no lo informemos oficialmente.



¿Qué pasa si un conflicto de interés familiar o sentimental entre colaboradores y/o proveedores no se puede dirimir?

Solo podrá permanecer vinculado o prestando servicios al banco una de las personas inmersas en el conflicto.



¿Podemos vincular a un familiar de un colaborador o miembro de la Junta Directiva como empleado?

No se podrán vincular familiares hasta segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero en civil de miembros de Junta o colaboradores de Bancóldex.

¿Cuáles son los principios orientadores de los conflictos de interés de los PNV's?

- 1. Transparencia:** Un mercado transparente es aquel en el cual es posible una apropiada formación de precios y toma de decisiones como consecuencia de **niveles adecuados de eficiencia, de competitividad y de flujos de información** oportunos, suficientes y claros, entre los agentes que intervienen en él.
- 2. Reserva:** Se entiende por tal el deber de **abstenerse de revelar la información** que se considere confidencial.
- 3. Utilización adecuada de la información:** Los agentes que intervienen en el mercado deben **abstenerse de utilizar información privilegiada para sí o para un tercero.**
- 4. Lealtad:** Se entiende por tal la obligación que tienen los agentes de obrar simultáneamente de manera **íntegra, franca, fiel y objetiva**, en relación con todas las personas que intervienen de cualquier manera en el mercado.
- 5. Profesionalismo:** Los agentes del mercado deben actuar con la **profesionalidad y decoro** de la labor que desempeñan.
- 6. Adecuación a la ley:** Los agentes del mercado **deben dar estricto cumplimiento** a las normas que soporten la autorregulación en divisas.

PARA CONOCER LOS LINEAMIENTOS ESPECÍFICOS DE CONFLICTOS DE INTERÉS PARA CADA GRUPO POR FAVOR HAGAMOS CLIC EN EL QUE SEA DE NUESTRO INTERÉS:



Conflictos de interés entre miembros de la Junta Directiva.

Conflictos de interés entre la Alta Dirección.

Conflictos de interés entre colaboradores y clientes o proveedores.

Conflictos de interés entre colaboradores.

Conflictos de interés de Persona Natural Vinculada - PNV'S u Operador del Mercado de Valores y Divisas.



POLÍTICA DE REGALOS, ATENCIONES Y HOSPITALIDADES

En Bancóldex **no damos, ofrecemos, exigimos, solicitamos o aceptamos regalos, atenciones, cortesías, comidas, viajes u otros beneficios en forma directa o indirecta**, los cuales puedan influir en las decisiones, para facilitar negocios u operaciones, en beneficio propio o de terceros.

Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales que hagan parte del giro ordinario del negocio y **que su costo no sea superior al 25% de un salario mínimo mensual legal vigente**.



¿CÓMO SABER SI UN REGALO ES INAPROPIADO?

Un regalo a un colaborador, socio, aliado, cliente o proveedor es inapropiado cuando responde a alguna de las siguientes situaciones:

- 1.** Cuando **influya en cualquier tipo de decisión** o se dé para obtener una ventaja inapropiada.
- 2.** Genere un **sentido de obligación o compromiso** en el receptor.
- 3.** Sea **lujoso, excesivo o frecuente**.
- 4.** Sea **ofrecido o dado a miembros de la familia** de un colaborador, socio, aliado, cliente o proveedor.
- 5.** Sea **dinero o instrumento comercial** convertible en dinero.
- 6.** Sea solicitado o entregado a un colaborador o proveedor de Bancóldex **a cambio de cumplir con una obligación legal** o que funcionalmente le corresponda.
- 7.** Sea entregado a un colaborador del banco por un proveedor **durante un proceso de contratación**.
- 8.** Cuando **el costo exceda el 25% de un salario mínimo mensual legal vigente**.

No está permitido la recepción u otorgamiento de regalos, atenciones, hospitalidades u otros beneficios que cumplan con las características anteriores.





¿QUÉ HACEMOS EN CASO DE QUE CONSIDEREMOS QUE EL REGALO ES INAPROPIADO?

Informemos cortés pero decididamente al dador del regalo que las políticas del banco prohíben tal aceptación.



¿QUÉ HACER CUANDO UN PROVEEDOR O ALIADO OFRECE UNA CAPACITACIÓN, VIAJES, TIQUETES, HOTELES, PLANES TURÍSTICOS, RECONOCIMIENTO DE VIÁTICOS, SIN NINGÚN COSTO, A UN COLABORADOR DEL BANCO O A UN FAMILIAR?

Se debe poner en conocimiento de la Vicepresidencia de Talento Humano, con los soportes de la invitación, los costos que serían asumidos por el tercero y cuáles serían asumidos por el banco.

llan





¿QUÉ PASA SI SOY UN PNV Y RECIBO UN REGALO?

Debo diligenciar el Anexo 3. Dádivas y regalos, de las Políticas y Procedimientos de Intermediación de Valores y Divisas, con una **periodicidad anual, a más tardar el 31 de marzo del año siguiente.**



¿HAY UN LÍMITE DE ATENCIONES QUE SE PUEDEN RECIBIR?

Los colaboradores podrán recibir atenciones por parte de terceros **sólo hasta dos (2) veces al año.** Así mismo, deberán asistir al menos dos colaboradores con previo conocimiento del jefe inmediato. Para el caso de la Tesorería, deberá asistir el Jefe de Trading y Ventas o el Jefe de ALM y Liquidez.





PROHIBICIONES GENERALES



1 No se tolera un comportamiento amenazador o violento, o incluso un indicio de este, con compañeros, clientes, proveedores o cualquier ciudadano.

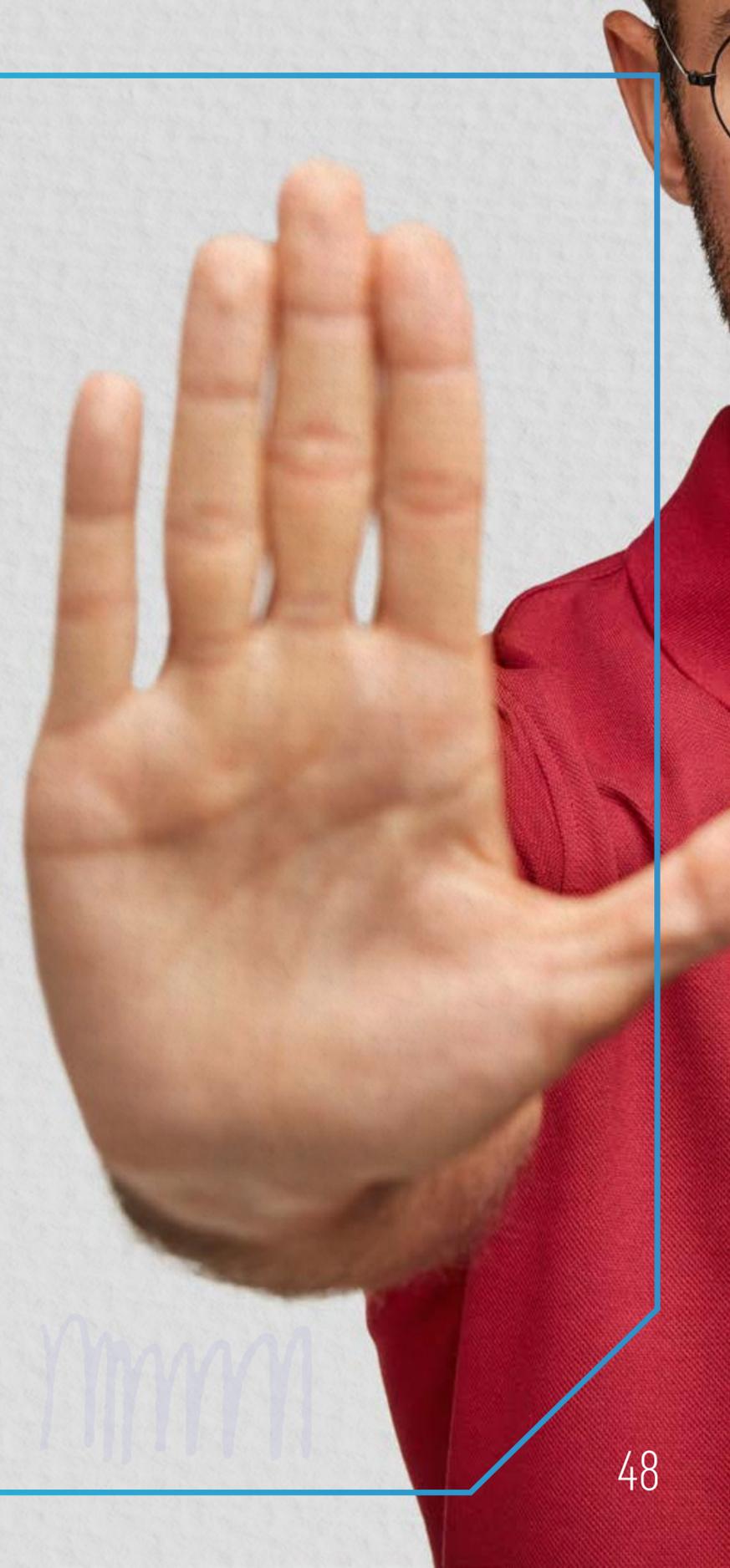
2 Los colaboradores del banco nos debemos abstener de exigir o recibir remuneración o beneficio económico, cualquiera que sea la forma o denominación que se le dé, para sí o para otros, de parte de clientes, contrapartes, usuarios o proveedores con los cuales se tengan relaciones comerciales o institucionales. **Nos abstendremos de facilitar o promover cualquier situación que sea contraria a la ley y a los principios del banco.**

3 Se considera inaceptable omitir de forma intencionada el cumplimiento de alguno o todos los mecanismos de control establecidos

para el proceso a nuestro cargo, obteniendo así un beneficio para sí mismo o para un tercero. Tampoco podemos **abusar del cargo para inducir a otros en error** mediante amenazas u otro tipo de presión, sea esta laboral o personal.

4 No debemos ceder ante presiones de terceros bajo amenazas o amedrentamientos para beneficios de alguna índole.

5 El banco o sus colaboradores nunca obtendremos provecho **de circunstancias originadas en la ignorancia o errores de buena fe** de las personas.



PROHIBICIÓN DE SOBORNO

En el banco está prohibido el soborno, entendiéndose como un ofrecimiento o propuesta de un pago en dinero o la entrega de cualquier objeto de valor, como productos o servicios en especie, una oferta, un plan o una promesa de pagar algo (incluso en el futuro), de forma directa o indirecta, a cambio de un beneficio personal, de un tercero o una empresa.

Tengamos en cuenta que **el soborno no es sólo dinero**. No nos dejemos sobornar con gastos de viaje, regalos, entretenimientos, atenciones o beneficios para los miembros de nuestra familia, servicios, favores de cortesía, becas, pasantías y/o patrocinios, entre otros.



LÍNEA ÉTICA

Es un canal que permite reportar, entre otras cuestiones, situaciones y/o comportamientos que pudieran constituir una violación real o potencial a este código. **Los reportes pueden hacerse a nombre propio o de manera anónima.**

Bancóldex **fomenta el uso de la Línea Ética**, gestiona los casos reportados en ella y no es tolerante en que se aplique algún tipo de represalia en su relación y desarrollo laboral y/o contractual contra quienes utilicen esta línea.

Cuando pensemos en reportar a la Línea Ética **asegurémonos de brindar la información necesaria** con la que contemos, que permita gestionar la situación.



SI QUIERES ACCEDER A LA LÍNEA ÉTICA, HAZ CLIC AQUÍ



* *Nuestros* *
om **recursos** *



RESPONSABLES CON LOS RECURSOS DEL BANCO

En Bancóldex nos preocupamos por salvaguardar y proteger los bienes físicos, así como las pertenencias intangibles, como son la información confidencial relacionada con la actividad de la institución. Por lo tanto, todos somos responsables de evitar su pérdida, robo o utilización indebida.

Los bienes físicos del banco incluyen, entre otras, dinero en efectivo, cheques, giros, vehículos, elementos y útiles de oficina, equipos de cómputo, fotocopadoras y teléfonos, hardware y software.

Es una obligación por parte de los colaboradores de la entidad, comunicar de inmediato a su superior cualquier sospecha o conocimiento de pérdida, daño, uso indebido, robo, malversación o destrucción de fondos o bienes del banco.

RESPETAMOS EL TIEMPO

Ser puntual demuestra el respeto por el tiempo de los demás. Por lo tanto, es importante presentarnos puntualmente en la oficina y en las reuniones programadas.

El horario de trabajo es importante para la buena marcha de la entidad. Respetémoslo siempre. En caso de sufrir algún retraso, debemos comunicarlo oportunamente a nuestro superior inmediato o algún integrante del área de trabajo.



NOS IDENTIFICAMOS

Portar el carné nos identifica como colaboradores de la entidad y constituye una medida de seguridad.

Por lo tanto, es de **uso personal e intransferible**. Portémoslo siempre.

CUIDAMOS NUESTRA IMAGEN PERSONAL

Nuestra imagen refleja la filosofía e identidad de Bancóldex frente a nuestros clientes, compañeros y aliados estratégicos. Por lo tanto, nos guiaremos con nuestro código de vestir **Así Pinta Bancóldex**.

RESPETAMOS LA INFORMACIÓN

Todos debemos **conocer, entender y atender las prácticas para el buen uso de la información** del banco, asegurando su confidencialidad, disponibilidad e integridad.

llave



Es **inaceptable realizar o ser partícipe de actividades de espionaje, interceptación de información o violación de los datos personales**. Así mismo, la destrucción, desaparición o inutilización intencional y no autorizada de los activos de información o tecnológicos.

La **protección de la información es responsabilidad de todos los colaboradores de la entidad**, así como acatar las políticas establecidas en el Manual del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Por lo anterior, los colaboradores tienen el compromiso de **reportar a la Oficina de Riesgo Operativo e instancias correspondientes** cualquier situación de la que se sospeche que puede constituir un incidente de seguridad.



En todos los casos, la información que generan y manejan los colaboradores dentro de sus procesos, **es de propiedad del banco**. La información confidencial no se encuentra a disposición del público.



CONOCE EL CÓDIGO DE VESTIR, CLIC AQUÍ

Generalmente hay necesidad de proteger:

- » **La información financiera** que no ha sido públicamente liberada, así como estrategias y políticas del banco, decisiones de la Junta Directiva y las que por su naturaleza no deben ser reveladas.
- » **La información restringida** concerniente a nuestra relación con colaboradores, clientes o proveedores. Esto incluye sus datos personales.
- » **La información sobre procesos operativos y/o tecnológicos** del banco.
- » **La información comercial y/o bancaria** sobre empresas que tengan algún vínculo con el banco, como, por ejemplo, las solicitudes de crédito.
- » **La información no relacionada** aquí que pueda poner en ventaja o desventaja a una persona o empresa frente a otra.



El **daño causado por una información confidencial revelada accidentalmente** puede ser tan grave como si esta hubiese sido propagada en forma deliberada. Cuidémonos de no hablar sobre información confidencial con o en presencia de personas no autorizadas o ajenas al banco, así ellas sean de su mayor confianza.

Las declaraciones públicas solamente pueden ser realizadas por los voceros autorizados del Banco.





* *Nuestras* *
om **relaciones** *





NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

- * Consideramos a nuestros grupos de interés como aliados para el desarrollo de los empresarios colombianos, por lo que, nuestras relaciones con ellos están enmarcadas en los más altos estándares éticos.

*

lll

NUESTROS CLIENTES

Bancóldex es una entidad de servicio. Tengamos en cuenta que nuestro trabajo tiene directa o indirectamente como destinatarios a un **cliente interno o externo.**

Cualquier persona que se dirija al banco es un cliente o podría serlo en el futuro. **Atendámo** como **desearíamos ser atendidos.** No olvidemos que la forma como interactuamos con el cliente, le permite tener una impresión de nuestra entidad.

Cuando un cliente espera una respuesta, suministrémola rápidamente. Si no estamos en condiciones de dar la información solicitada, **hagámo** **saber** y tengamos en cuenta las siguientes indicaciones:



Escuchemos atentamente la solicitud, con el fin de identificar la dependencia y las personas indicadas para atenderlo.



Dirijamos al cliente a la persona indicada y para el efecto comuniquémo



En el caso de existir inconvenientes con algún cliente debemos **encontrar una solución rápida, amable y positiva**. Mientras sea posible, cualquier controversia debemos resolverla en el nivel más cercano al problema.

Resolver la situación siempre será nuestro objetivo, aunque tuviésemos la razón y el cliente se haya equivocado, nunca olvidemos que con amabilidad y cortesía no sólo se elimina el problema, sino que el cliente estará agradecido del buen trato que recibió.

En el Protocolo de Atención al Consumidor Financiero se definen las políticas de atención que se deben observar dentro de la gestión comercial del banco a través de las diferentes actividades de preventa, venta y posventa de productos y servicios, para satisfacer las necesidades y requerimientos del cliente y el ciudadano.



Actualmente el Banco dispone de múltiples canales de atención a través de los cuales el consumidor financiero podrá consultar todas las condiciones de los productos y servicios financieros de la entidad, así mismo, son canales idóneos y seguros para la debida atención al consumidor financiero y atención al cliente.



Adicionalmente, la atención de PQR's debe observar las directrices determinadas en el Manual para la Atención de Derechos de Petición y Quejas o Reclamos, el cual está bajo la responsabilidad de la Vicepresidencia Jurídica y Secretaría General.

CONOCE EL MANUAL PARA LA ATENCIÓN DE DERECHOS DE PETICIÓN Y QUEJAS O RECLAMOS, CLIC AQUÍ

NUESTROS PROVEEDORES

Toda relación con proveedores debe estar enmarcada en un ambiente cordial y fundamentado en la **elección y contratación de proveedores con criterios técnicos, profesionales y éticos**.

El proveedor es reconocido como un aliado del banco. Los servicios que presta y los bienes que suministra, nos permiten desarrollar el objeto de la entidad y facilitar el cumplimiento de los fines propuestos.

La selección de proveedores **debe enmarcarse dentro de criterios objetivos e imparciales** que aseguren siempre la elección de la propuesta más favorable para el banco.

Es nuestra obligación **cumplir los compromisos adquiridos con los proveedores**; lo que se exigirá también de los proveedores ante la entidad.

Por lo cual los invitamos a revisar el [Manual Marco de Contratación de Bienes y Servicios de Bancóldex](#).





Normas *om* especiales

Estas tienen como objetivo complementar y enfatizar los diferentes procedimientos y normas aplicables al desarrollo de las actividades de la Auditoría, Tesorería, Control de Riesgo Operativo y para la Prevención y Control del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.



AUDITORÍA INTERNA

Los auditores de Bancóldex desempeñan sus funciones de auditoría interna de conformidad con las normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna y el código de ética del Instituto de Auditores Internos y se abstendrán de participar en actividades o relaciones que puedan perjudicar su evaluación imparcial y profesional de Auditoría Interna. Así mismo, **ejercen su actividad de manera independiente y objetiva** de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.



PARA CONOCER EL ESTATUTO DE AUDITORÍA INTERNA HAZ CLIC AQUÍ



CONTROL DE RIESGOS OPERACIONALES DE FRAUDE Y CORRUPCIÓN

En Bancóldex no toleramos las conductas fraudulentas ni delictivas, por lo tanto, hemos diseñado herramientas y mecanismos para identificar y controlar el riesgo de fraude y corrupción en las operaciones normales del negocio. Así mismo, hemos puesto a disposición de los diferentes grupos de interés los **canales de denuncia**, con el fin de aplicar protocolos efectivos que permitan dar respuesta a este tipo de eventos que comprometen el buen nombre de la entidad.

Por otra parte, es nuestra responsabilidad **identificar, evaluar y reportar los riesgos operacionales** que se presenten como resultado de nuestra labor, así mismo, deben aplicar los controles necesarios para gestionarlos. Adicionalmente, el banco ha puesto a disposición mecanismos para el reporte y la gestión de los riesgos operacionales.



NORMAS ESPECIALES PARA LAS OPERACIONES DE TESORERÍA

Los colaboradores de Bancóldex que participen en los procesos de tesorería y/o que intervengan en las operaciones de mercado de valores **deberán registrarse adicionalmente por los lineamientos éticos del Manual de Políticas de Autoregulación AMV** y a lo establecido por el Autorregulador del Mercado de Valores - AMV, los cuales se encuentran enmarcados en **decisiones honestas, francas, transparentes y justas**, que se entienden hacen parte integral de este código.



Se deberá **dar estricto cumplimiento** a lo mencionado en el Manual de Políticas y Procedimientos de Intermediación Valores y Divisas cuyas disposiciones se entenderán que hacen parte integral de este código.

Si deseas conocer a profundidad las normas éticas que hacen parte del estándar, podemos consultar las páginas web:

- Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO - OICV).
- Autorregulador del Mercado de Valores de Colombia.



NORMAS ESPECIALES PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DEL LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA

Todos los colaboradores deben conocer y dar estricto cumplimiento a las normas impartidas por los organismos de vigilancia y control y a las políticas y procedimientos establecidos por el banco para prevenir que en la realización de todas y cada una de sus operaciones (financieras, de proveeduría y contratación de personal), la entidad pueda ser utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas relacionadas con el lavado de activos, la financiación del terrorismo y proliferación de armas de destrucción masiva.

Las actuaciones de los colaboradores deben reflejar la aplicación de dichas normas, políticas y procedimientos, por convicción y como manifestación expresa de un propósito "preventivo". Deben anteponer la observancia de principios éticos al logro de metas comerciales. Deben ejecutar los mecanismos y controles adecuados que permitan prevenir, identificar y reportar oportunamente operaciones sospechosas a los organismos competentes.

Las políticas, procedimientos y principios éticos, además de los controles establecidos en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT del banco, son de estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores, razón por la cual deben estar permanentemente informados al respecto mediante la lectura y aplicación del manual.

PARA CONOCER EL MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO - SARLAFT

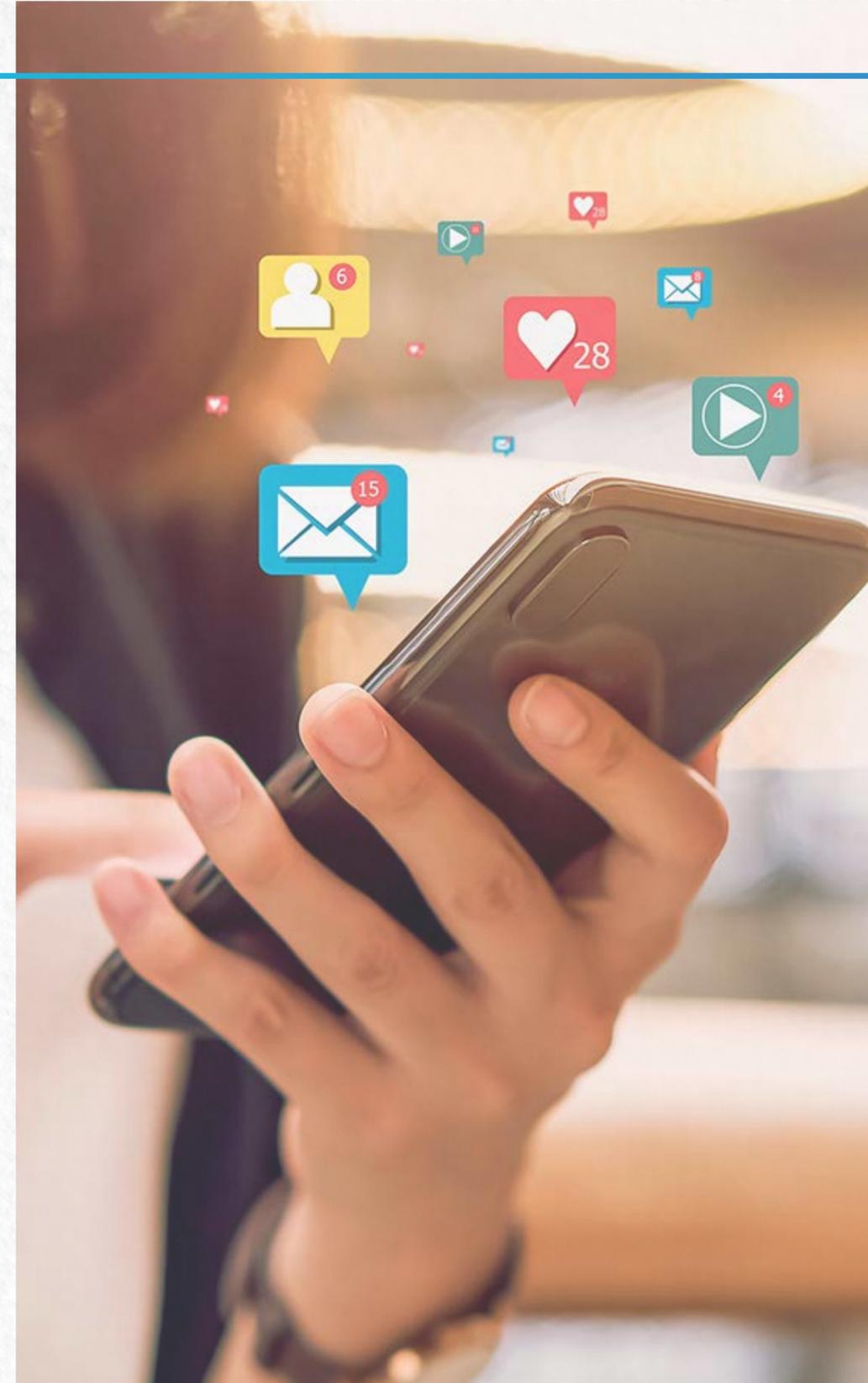
LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE HERRAMIENTAS DIGITALES Y REDES SOCIALES

Como servidores públicos y colaboradores de Bancóldex, **el respeto debe reflejarse en todas nuestras actuaciones e interacciones** tanto en el ámbito profesional o personal.

Por lo anterior, la puesta en práctica de los valores no se debe limitar a nuestras actuaciones de manera presencial, sino también, a las que hacemos a través de otro tipo de interacciones, como **el teléfono o herramientas digitales como lo son el correo electrónico, WhatsApp, Yammer y VitalNet, entre otras.**

Con relación al uso de las redes sociales, que hacen parte de la órbita personal de los colaboradores del banco, debemos **seguir lo establecido en la Circular 1 del 22 de marzo de 2019**, expedida por la Presidencia de la República y que nos aplica en calidad de servidores públicos, en donde destacamos los siguientes lineamientos:

- » Debemos dejar expreso que **la comunicación es personal y no representa los puntos de vista de la entidad**, ya que un comentario personal de un colaborador puede ser entendido como una posición de gobierno.
- » **No se deben utilizar las cuentas personales para hacer proselitismo político, enfrascarse en conversaciones improductivas o ser irrespetuosos.** Aplicaremos el principio de respeto hacia las opiniones emitidas por los opositores del gobierno, así como los partidos o movimientos que ellos representan.
- » **No revelar información confidencial de la entidad.**



NUESTRA SOSTENIBILIDAD

Estamos comprometidos con:

- 1.** Un **gobierno corporativo robusto** que soporta el accionar de gestión del banco.
- 2.** Finanzas sostenibles enfocadas a la creación de productos financieros y no financieros para impulsar las inversiones de los clientes que promuevan **el crecimiento verde, el bienestar social y el fortalecimiento de las industrias creativas y culturales.**
- 3.** Una **gestión de riesgos ambientales y sociales que apoya el desarrollo del negocio del banco** e impulsa a las empresas a adoptar mejores prácticas empresariales en esta materia.
- 4.** Un enfoque de **gestión eficiente del talento humano, los proveedores** y la identificación, mitigación y compensación de sus impactos sobre el medio ambiente.





lllen

* *Nuestro* *
Om **compromiso** *

Para seguir evolucionado y mantener nuestro reconocimiento como entidad, debemos conocer, entender y cumplir este código, esto nos permite crear un ambiente íntegro, justo, legal y seguro en donde todos podemos realizar el trabajo y sentirnos orgullosos de los retos que superamos y los éxitos que alcanzamos.

DIVULGACIÓN

El área de Talento Humano será la encargada de establecer las acciones necesarias para la **divulgación y apropiación** de este código.

¿CONOCES DE HECHOS QUE TRANSGREDEN ESTE CÓDIGO?

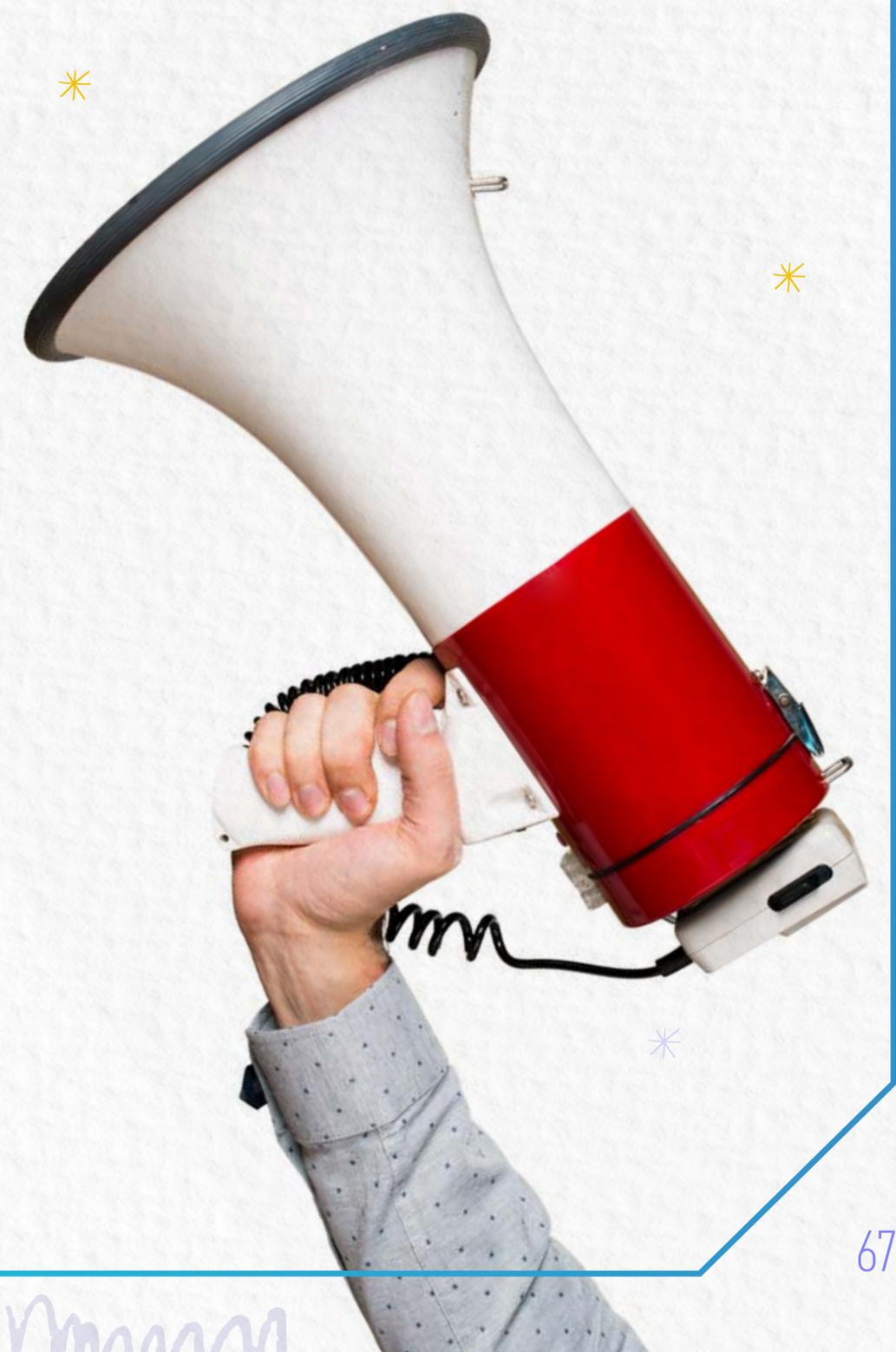
Si conoces o sospechas de una situación que sea contraria a este código, **informa en la Línea Ética**.

INFORMEMOS AQUÍ



¿QUÉ PASA EN CASO DE INCUMPLIMIENTO?

Toda violación a los parámetros establecidos en este código, y en sus anexos, bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, **acarreará a los destinatarios del mismo, la imposición de las sanciones que corresponda en cada caso**, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil, penal, fiscal o disciplinario a que haya lugar.



BANCOLDEX

PROMUEVE EL DESARROLLO EMPRESARIAL

