

Código de Comportamiento Institucional

Bogotá, Enero 2 de 1992
Última revisión: Noviembre de 2006

Índice

Capítulo 1 -Valores Institucionales

Capítulo 2 - Estilo de Trabajo

- Estilo en la Administración
- Uso adecuado de recursos
- La cultura informática
- El carné
- Administración del tiempo
- Presentación personal

Capítulo 3 - Atención y Servicio

- Relaciones con el cliente
- Relaciones con los proveedores
- Relaciones con el medio ambiente

Capítulo 4 - Prácticas Controladas y Prohibidas

- Conflicto de intereses

Capítulo 5 - Normas Especiales

- Auditoría Interna
- Operaciones de Tesorería
- Prevención y control del lavado de activos y de la financiación al terrorismo

Capítulo 6 - Régimen Sancionatorio

Capítulo 7 - Disposiciones Finales

Introducción

El Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. - Bancóldex, es estricto defensor del comportamiento ético. El presente código expresa, de manera didáctica y coloquial para su mejor comprensión, las normas de conducta de quienes formamos parte de la familia Bancóldex y que debemos acatar en letra y espíritu, adicional a todos los reglamentos y leyes aplicables.

Este código consolida nuestro compromiso de adherirnos a las más estrictas normas de integridad personal y profesional en las relaciones entre nosotros y con los clientes, proveedores, accionistas y demás personas que tratamos. Los postulados aquí contenidos además de constituir una declaración de compromisos y responsabilidades son también orientadores de la convivencia, la dignidad, la responsabilidad y la probidad de todos los que laboramos en Bancóldex. Por lo anterior, el presente documento es el reflejo de un trabajo de concertación y construcción por todos y cada uno de quienes pertenecemos a esta prestigiosa institución.

Nuestros valores,
Honestidad,
Compromiso,
Desarrollo del capital
humano, Calidad y
servicio al cliente

Capítulo 1

Valores institucionales

Los valores institucionales constituyen las cualidades o aptitudes más caracterizadas en el Banco que modelan la conducta de sus integrantes.

- **Honestidad:** Actuamos con rectitud, honradez, transparencia, integridad, buena fe, veracidad en todos y dentro de los más rigurosos principios éticos y legales¹, conceptos cuya aplicación rebasan el plano estrictamente laboral y se extienden a nuestra vida personal.
- **Compromiso:** Nos esmeramos por trascender el simple cumplimiento del deber, aceptamos y reconocemos las consecuencias de nuestras decisiones y ejecuciones y anteponeamos siempre los intereses del Banco a intereses personales o cualquier otro propósito.
- **Desarrollo del capital humano:** Trabajamos permanentemente por el fortalecimiento de la cultura de desarrollo integral del talento humano y damos un trato digno a las personas, independiente de su jerarquía institucional, valorando sus ideas, aportes y expectativas.
- **Calidad y servicio al cliente:** Todos los funcionarios del Banco contribuimos permanentemente en la creación, innovación o mejoramiento de tareas, procesos, productos o proyectos contando con una cultura de eficiencia organizacional para tener un mejor servicio al cliente.

¹ CFA institute code of ethics and standards of professional conduct IBID

Capítulo 2

Estilo de trabajo

Estilo en la administración

La Dirección del Banco se esfuerza por ofrecer un óptimo ambiente laboral en donde se auspicia en forma permanente una cultura de apertura, diálogo y de promoción del talento humano, sin discriminaciones de ninguna índole. Es también compromiso del Banco acatar las normas aplicables que rigen la seguridad y salud laboral, para lo cual desarrolla programas de prevención y mantenimiento de la salud de sus funcionarios.

Uso adecuado de recursos del Banco

Los bienes del Banco pertenecen a la comunidad situación de la cual surge la obligación con ella y con nuestros accionistas de salvaguardarlos, protegiendo sus bienes físicos, así como las pertenencias intangibles, como son la información confidencial relacionada con la actividad de la institución.

Las propiedades de la empresa incluyen entre otras, dinero en efectivo, cheques, giros, vehículos, elementos y útiles de oficinas, equipos como fax, fotocopiadoras y teléfonos, hardware y software.

Todos somos responsables de salvaguardar y utilizar de manera adecuada y eficaz los fondos y bienes de la empresa, con el fin de evitar su pérdida, robo o utilización indebida.

Es una práctica habitual por parte de todos los funcionarios del Banco, comunicar de inmediato a su superior cualquier sospecha o conocimiento de pérdida, daño, uso indebido, robo, malversación o destrucción de fondos o propiedad del Banco.

Administración del tiempo

No existe una receta infalible y universal para la organización del trabajo. Cada uno tiene su estilo y, por consiguiente, no existen reglas de carácter general. Sin embargo, todos debemos conocer los principios básicos de la administración del tiempo y del trabajo y aplicarlos estrictamente. La eficiencia operativa en buena parte se basa en la organización individual y global.

Ser puntual es ser educado y demuestra el respeto por el tiempo de los demás. Por lo tanto, no es deseable hacer perder el tiempo a los demás por no estar puntualmente en nuestra oficina o 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

Óptimo
ambiente
laboral, cultura
de apertura,
diálogo y de
promoción del
talento humano

oportunamente a nuestro superior inmediato o algún integrante del área de trabajo.

El carné

El poder portar el carné del Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A. es motivo de orgullo, porque nos distingue como funcionarios seleccionados entre los mejores. Además, la identificación del personal dentro del edificio constituye una imprescindible medida de seguridad. Pórtelo siempre y en lugar visible.

Presentación personal

Representamos a una de las más importantes instituciones del país y la primera impresión que tienen los clientes, proveedores, colegas y terceros en general, es obviamente, la de nuestra apariencia, situación por la que debemos utilizar traje formal. Si en razón de nuestro trabajo debemos visitar un país extranjero, tengamos siempre presente que lo hacemos en representación del país por lo que nuestra presentación y forma de actuar refleja la imagen de Colombia.

La cultura Informática

Todos debemos conocer, entender y atender las prácticas para el buen uso de los recursos informáticos, así como participar en el mejoramiento del esquema de seguridad, dando a conocer a la institución situaciones que consideren relevantes o que aporten valor al mismo.

Los funcionarios se comprometen a respetar y hacer valer los derechos de autor, especialmente dentro de las instalaciones del Banco y durante las jornadas de trabajo.

Es deber de todos preservar y contribuir con la privacidad de la información de los compañeros de trabajo, aún habiendo tenido acceso involuntario a la misma. Ejemplo: Contraseñas de acceso, mensajes de correo electrónico, sesiones de trabajo, entre otros. Asimismo, acatar las políticas establecidas en el manual de Política de seguridad de la información.

La protección a la infraestructura de hardware, software, comunicaciones y en general de la plataforma tecnológica es responsabilidad de todos los funcionarios del Banco, de lo cual se identifica como principal compromiso, el reporte de cualquier situación de la que se sospeche que puede constituir un incidente de seguridad.

Debemos
conocer,
entender y
atender las
prácticas para el
buen uso de los
recursos

Capítulo 3 Relaciones

Relaciones con el cliente

Bancoldex es una entidad de servicio. Tenga siempre en cuenta que nuestro trabajo tiene directa o indirectamente como destinatarios a un cliente interno o externo, quien solicitan personal o telefónicamente nuestra atención y que el éxito de esta gestión contribuye al buen funcionamiento y al logro de la misión de la Institución.

Cualquier persona que se dirija al Banco es un cliente o podría serlo en el futuro. Atiéndala como deseáramos ser atendidos, con tacto, diplomacia, eficiencia, oportunidad y profesionalismo. No olvide que la forma como respondemos al teléfono, recibamos o despedamos al cliente, conduce a que éste se lleve una buena o mala impresión del Banco.

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

- Escuchemos atentamente la solicitud, con el fin de identificar la dependencia y personas indicadas para atenderlo.
- Dirijamos al cliente a la persona indicada y para el efecto comuníquelo con ella, anunciándolo previamente.

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.

Recordemos que éste debe ser nuestro objetivo y no la búsqueda de alguien a quien culpar. 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.

El Banco o sus funcionarios nunca obtendrán provecho de circunstancias originadas en la ignorancia o errores de buena fe de las personas o agencias con las que tengan relación, ni cuando medie cualquier otra circunstancia que sea moralmente discutible, aún en los casos de estar dentro del marco legal.

Relaciones con los 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, éticos, conduciéndolas a través de procesos que garanticen la mejor relación costo-beneficio, y que permitan suplir las necesidades del banco.

Representamos
a una de las
más
importantes
instituciones del
país

El proveedor es reconocido como un colaborador del Banco. Los servicios que presta y los bienes que suministra, le permiten al Banco desarrollar su objeto y asegurar el cumplimiento de los fines propuestos.

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

Los funcionarios del Banco nos abstendremos de recibir presentes o dádivas que afecten la objetividad a la hora de seleccionar a los proveedores del Banco.

Es nuestra obligación cumplir los compromisos adquiridos con sus proveedores; lo que se exigirá también de los proveedores ante el Banco.

Relación con el medio ambiente

Como factor esencial en su ámbito de gestión, el Banco mantiene una política preventiva de los impactos negativos que su actividad pueda producir en el medio ambiente, implementando al interior del Banco el uso de tecnologías limpias, el desarrollo de prácticas eficientes y ecológicamente amigables, controlando la producción de desechos, basuras y sustancias contaminantes.

El Banco
mantiene una
política
preventiva bajo
el desarrollo de
prácticas
eficientes

Capítulo 4

Prácticas controladas y prohibidas

Prohibiciones generales

Obviamente, no se tolera un comportamiento amenazador o violento, o incluso un indicio del mismo, con colegas, clientes o proveedores.

Los funcionarios del Banco se abstendrán de exigir, sugerir 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, usuarios o proveedores con los cuales se tengan relaciones comerciales o institucionales.

Se abstendrán de facilitar o promover cualquier práctica que tenga como efecto la evasión o elusión fiscal. Así mismo, no se podrán realizar operaciones o contratos con personas naturales o jurídicas que se presten a la evasión fiscal.

Está prohibida la tenencia de armas de fuego, explosivos u otras armas en las instalaciones del Banco, como también la premeditada destrucción de las pertenencias de Bancoldex.

El Banco no tolera ni el uso ni la venta de drogas ilegales en sus instalaciones ni durante el desempeño de transacciones comerciales en su nombre. Ningún funcionario podrá permanecer en la Institución bajo los efectos de drogas o sustancias prohibidas o alcohol.

Protección de la información confidencial

El mal uso de la información confidencial del Banco, como también las declaraciones no autorizadas en público, constituye una infracción seria a los reglamentos de la Institución y a la confianza de nuestros clientes y puede acarrear severas sanciones disciplinarias, incluyendo el despido, litigios civiles y hasta penales.

La información confidencial pertenece al Banco y no se encuentra a disposición del público. Generalmente hay necesidad de proteger:

- La información financiera que no ha sido públicamente liberada, así como estrategias y políticas de la Institución, decisiones de la Junta Directiva, etc.
- La información restringida concerniente a nuestra relación con los clientes o proveedores.
- 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, una solicitud 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 ésta hubiese sido propagada en forma deliberada. Cuídese de no hablar sobre información confidencial con o en presencia de personas no autorizadas o ajenas a la Institución, así ellas sean de su mayor confianza.

Las declaraciones públicas emergen del Presidente del Banco y de los funcionarios que él autorice para tal fin.

Conflicto de intereses

El conflicto de intereses es una situación de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas en razón de la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.

La información
confidencial
pertenece al
Banco y no se
encuentra a
disposición del
público

Intereses personales

- No influya, directa o indirectamente en los negocios de Bancóldex con cualquier cliente o proveedor con el que usted tenga una relación personal, familiar² o financiera.
- No se aproveche inapropiadamente, y en forma personal, de las informaciones a que tiene acceso mientras trabaja para la Institución.
- No use su calidad de empleado del Banco para agilizar diligencias o asuntos personales.
- No utilice el nombre, información, propiedad, tiempo ni demás recursos de Bancóldex al realizar actos ajenos en la empresa, como en un segundo empleo o en actividades voluntarias o comunitarias que no estén patrocinadas o aceptadas específicamente por Bancóldex. Siempre debe mantener estas actividades al margen de su empleo con el Banco.

No debemos recibir ningún pago de terceros por trabajos relacionados con el Banco

¿Cómo evitarlo?

Los funcionarios del Banco se abstendrán de realizar cualquier operación, tomar cualquier decisión o participar en la toma de cualquier decisión que pueda dar lugar a conflictos de interés, entre ellos y el Banco.

Los funcionarios del Banco no debemos recibir ningún tipo de pago de terceros por trabajos relacionados con el Banco. Tampoco está permitido utilizar los contactos con los clientes, proveedores u otras personas vinculadas en alguna forma con el Banco, para utilidad personal.

El dar y recibir obsequios en el manejo de su trabajo puede, así mismo, crear un conflicto de intereses. Si el objetivo de los regalos y favores sobrepasa el límite de una simple atención y ejerce una influencia indebida sobre un concepto o crea un sentimiento de obligación, no se deben dar ni recibir. Si usted se ve ante una situación de éstas, informe cortés pero decididamente al dador del regalo que las políticas del Banco prohíben tal aceptación. Por regla general, puede aceptar el regalo cuando no lo ha solicitado, es de poco valor y no pretende influir en su decisión. De lo contrario, debe rechazarlo y explicar la política de Bancóldex.

Capítulo 5 Normas especiales

Este capítulo tiene como objetivo complementar y enfatizar en los diferentes procedimientos y normas aplicables al desarrollo de las actividades de la Auditoría, Tesorería y para la prevención y control del lavado de activos y de la financiación del terrorismo tomando en consideración el impacto que tienen en

² Tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

el desarrollo del objeto social de nuestra Institución, el Gobierno Corporativo, Sistema de Control Interno y el mejoramiento de los procesos enfocados al logro de los objetivos del Banco, además, del nivel de solvencia, todo esto basado en la integridad de sus funcionarios mediante la promoción del desarrollo de sus funciones enmarcadas en el autocontrol.

Auditoría Interna

Los auditores de Bancóldex desempeñarán sus funciones de auditoría interna de conformidad con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna. Y se abstendrán de participar en actividades o relaciones que puedan perjudicar su evaluación imparcial, Profesional de Auditoría Interna. Asimismo ejercerán su actividad de manera independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de la organización.

Normas especiales para las operaciones de Tesorería

Los funcionarios de Bancóldex que participan en el proceso de tesorería deberán regirse por los siguientes lineamientos éticos y seguir los protocolos de comportamiento y de operación que así le indiquen, propendiendo siempre por los intereses del Banco y operando bajo un conjunto de normas éticas cuyo acatamiento busca mantener la confianza de los clientes del Banco y del público en general sobre cada una de sus actividades.

Estas actividades rigen de manera prioritaria pero no exclusiva para las áreas de negociación, control y gestión de riesgos y operativas que están involucradas directamente con las operaciones de tesorería.

Dado el ámbito de acción en que se desarrollan, se destaca para todos los funcionarios que intervienen en las labores de Tesorería el estricto cumplimiento de todos los principios señalados en este código, enfatizando en los que se establecen claras disposiciones sobre la protección de la información confidencial y conflicto de intereses.

Las normas de ética específicas aplicables a estas actividades se mencionan a continuación:

Los operadores o negociadores de Bancóldex negociarán frente a sus contrapartes atendiendo siempre de manera rigurosa los principios de transparencia, seguridad, oportunidad y equidad, cumpliendo para ello con todas las normas legales y velando por su estricta aplicación.

Los funcionarios de la Gerencia de Planeación y Riesgo, el Departamento de Tesorería, el Departamento de Mercados Financieros, la Vicepresidencia Financiera, y las Áreas Operativas que participan en el proceso de tesorería deberán:

- “Promover la integridad y conservar las reglas de comportamiento del mercado de valores colombiano y en el mercado en que actúen.”

Debemos regirnos por lineamientos éticos y seguir los protocolos de comportamiento

**Debemos operar
siempre bajo
criterios de
objetividad**

- Abstenerse de suministrar información de carácter privado, ni revelarla a ningún agente externo o no autorizado por la alta gerencia del Banco, ni tampoco podrán utilizar dicha información con el fin de manipular los precios del mercado en beneficio de ellos mismos o de la entidad”.
- Deberán operar siempre bajo criterios de objetividad no permitiendo que agentes externos a sus funciones o al Banco intervengan o influyan de alguna manera sobre sus decisiones de inversión.
- No podrán estar envueltos en prácticas deshonestas o que tengan como objeto afectar o distorsionar los precios del mercado en el que operen. No estarán envueltos en operaciones que busquen inflar artificialmente los volúmenes de transacción del mercado generando o induciendo al error a los demás participantes del mercado³.
- Deberán cumplir y/o hacer cumplir cabal y rigurosamente las políticas y atribuciones y acatarán las decisiones que en uso de su autoridad técnica dicten la Junta Directiva, el Comité de Gestión de Activos y Pasivos, la Presidencia, la Gerencia de Planeación y Riesgo o los diferentes grupos de apoyo a la Tesorería acerca de la participación en el mercado.

De manera subsiguiente se incluyen algunas actividades que se deben seguir de manera rigurosa:

Los operadores o negociadores del Departamento de Tesorería y del departamento de Mercados Financieros:

- Deberán actuar con conocimiento de precios de operación, precios teóricos o precios promedios de mercado.
- Deberán registrar todas las operaciones efectuadas y que comprometan al Banco en los aplicativos pertinentes o en su defecto en cualquier medio técnico válido y aprobado por las áreas de control respectivo.
- Deberán registrar en el sistema todas las operaciones efectuadas y que comprometan al Banco desde el momento del pacto.
- Deberán manejar adecuadamente los sistemas transaccionales y de información así como el uso de las instalaciones de la Tesorería, atendiendo todos los procedimientos de seguridad informados y recomendados.
- Deberán conocer, entender y aplicar las normas y leyes de regulación del mercado de valores colombiano, en especial las concernientes con su actividad principal.

³ IBID

Debemos dar cumplimiento a las normas impartidas por los organismos de vigilancia

- Deberán operar tratando de cumplir los objetivos, metas y compromisos del área de tesorería con el fin de aportar al margen financiero del Banco.
- Deberán cumplir con las atribuciones que les han sido dadas, los límites de posición, stop loss, stock loss y VAR (entre otros) definidos por las instancias pertinentes.
- Deberán operar utilizando los protocolos e instructivos que el Banco les ha dado.
- No podrán utilizar durante el horario de negociación del mercado y dentro del espacio destinado a la mesa de dinero teléfonos celulares u otros medios de comunicación que no puedan ser grabados. Toda operación deberá quedar registrada en los aplicativos internos y si se negocia vía telefónica, ésta deberá quedar grabada.
- En el ejercicio de sus funciones, no deberán hacer negocios a título personal con funcionarios de otras instituciones que tengan el carácter de contraparte, ni con personas con las que tengan grado de consanguinidad directo o de afinidad.
- No podrán operar con contrapartes que no estén autorizadas para hacerlo por el Banco.
- Con el fin de evitar conflictos de interés, ningún integrante del área de tesorería podrá manejar a nombre propio o a través de terceros, o por cuenta de un tercero, cuentas de margen sobre activos financieros en donde el Banco participe activamente como intermediario del mercado público de valores, o cuentas de margen sobre operaciones análogas en las que el funcionario puede ejercer algún tipo de influencia en el mercado local.

No obstante las restricciones previstas en el párrafo anterior, el funcionario podrá llevar a cabo las siguientes operaciones de carácter personal o privado, sin el uso de los recursos tecnológicos y logísticos del Banco.

- 1) Inversión en fondos de pensiones voluntarias.
- 2) Inversión en fondos mutuos o de inversión.
- 3) Inversión directa o través de fondos o cuentas de margen en acciones locales y externas.
- 4) Inversión en monedas extranjeras, futuros, commodities a través de fondos de inversión o cuentas de margen.

Normas especiales para la prevención y control del lavado de activos y la financiación al terrorismo

Todos los funcionarios 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 las operaciones (activas, pasivas, contingentes y neutras, con los clientes externos e internos) el Banco pueda ser utilizado como instrumento para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Las actuaciones de los funcionarios 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 adecuados que permitan prevenir, identificar y reportar oportunamente operaciones sospechosas a los organismos competentes.

Las políticas, procedimientos y código de ética establecidos en el Manual de SIPLA (próximamente SARLAFT: Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo) del Banco, son de estricto cumplimiento por parte de todos los funcionarios, razón por la cual deben estar permanentemente informados al respecto mediante la lectura y aplicación del Manual.

Nuestras
actuaciones
reflejan la
aplicación de
normas y
políticas

Capítulo 6 Régimen Sancionatorio

Cualquier funcionario de Bancóldex que dolosamente o con culpa incurra en conductas que violen los principios éticos y las normas consagradas en el presente Código de Comportamiento Institucional serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley y en el Reglamento interno de trabajo del Banco.

Capítulo 7 Disposiciones finales

Las normas, pautas y postulados consignados en este Código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios de Bancóldex. La Vicepresidencia Administrativa tendrá a su cargo la divulgación y actualización del Código.

Bogotá, D.C.,
 Señores
 Banco de Comercio Exterior de Colombia S.A.
 Ciudad

_____, identificado con cédula de ciudadanía N°
 _____ de _____ me permito manifestarles lo siguiente:

Que he leído el “Código del Comportamiento Institucional”, el cual contiene las normas de conducta las que acataré en su letra y espíritu.

Que conozco y entiendo, la responsabilidad de adoptar todas las medidas necesarias expuestas en el presente código y en especial las relacionadas con el control y prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo, Tesorería y Auditoría.

Que entiendo que el desconocimiento e incumplimiento de las normas, pautas y orientaciones del Código de Comportamiento Institucional puede acarrear graves consecuencias de tipo administrativo y legal.

Cordialmente,

Firma del Funcionario