CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

Banco Santander de Negocios Colombia, S.A.

CONTENIDOS

1	Introducción	3
2	Definiciones y alcance	3
3	Ámbito de aplicación y transposición en filiales	4
4	Contenido principal del código general de conducta para los empleados	4
5	Normativa interna relacionada para mayor información	18
6	Titularidad, interpretación, fecha de validez y revisión periodica	18
7	Control de versiones	19

1 INTRODUCCIÓN

Este documento recoge los comportamientos y valores de conducta que deben seguir de manera obligatoria todas las personas que forman parte de Banco Santander de Negocios Colombia (en adelante "Santander Colombia o el "Banco").

Todos los profesionales que componen la plantilla, los miembros de la alta dirección y los miembros de los órganos de administración de Santander Colombia deben conocer y cumplir este código. Esto no modifica su deber de cumplir otros códigos de conducta específicos de su actividad.

El código actúa, por un lado, como un mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos; y por otro, es una herramienta de defensa frente a los incumplimientos de nuestra normativa.

2 DEFINICIONES Y ALCANCE

Para la aplicación de este Código, deberán tenerse en consideración las siguientes definiciones:

- **Profesionales**: empleados.
- **Conflicto de interés:** generalmente, un conflicto de interés se produce cuando una o más personas y/o entidades, y/o unidades o negocios tienen intereses que pueden ser potencialmente adversos a los de otra persona, entidad, unidad o negocio, así como cuando existe un deber de cuidado o confianza con respecto a terceros con intereses en la entidad. Asimismo, se puede producir cuando una situación o circunstancia pueda influir adversamente en el desempeño de los deberes y responsabilidades asignadas a una persona dentro de las entidades de Grupo Santander.
- **Parte vinculada:** Persona física o jurídica con la que los profesionales o los consejeros de Santander Colombia mantengan una relación económica o familiar (ascendientes, descendientes y colaterales, según determine la legislación local aplicable), con capacidad de influencia significativa en su función o toma de decisiones en Santander Colombia.
- **Familiar:** A efectos de este Código, se entiende por familiar inmediato a tu cónyuge o persona con relación de análoga afectividad, tus padres, tus hijos, tus hermanos, abuelo/a y las parejas de estas personas.
  Se entiende, igualmente, como otros familiares más allá de los inmediatos, a tus tíos, tus sobrinos o tus primos y las parejas de estas personas.
- **Relación de amistad:** Es cualquier tipo de relación estrecha de amistad entre un miembro del personal directivo y tú que pudiera dar lugar a un trato de favor.
- **Información privilegiada:** Información sobre valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que, si lo fuera, podría influir sobre su cotización.
- **Información financiera:** La información financiera se refiere a toda nuestra información contable y económica que presentamos a nuestros clientes, accionistas e inversores, auditores y que también entregamos a los órganos de supervisión.
- **Grupo Santander o el Grupo**: grupo de entidades que conforman Banco Santander S.A como entidad matriz, y las entidades dependientes sobre las que tiene control directo o indirecto. Para mayor claridad,

lo componen Banco Santander, S.A. entidad matriz, incluyendo Santander España, unidad organizativa, que son parte de la citada entidad, y cualquier otra unidad o filial del Grupo Santander.

- **Corporación**: todos los órganos de gobierno, estructuras organizativas y empleados apoderados por Banco Santander S.A. que ejercen la supervisión y control en todo el Grupo, incluyendo aquellas funciones típicamente asociadas a la relación entre la entidad matriz y las filiales.
- **Filial**: entidad dependiente que forma parte de Grupo Santander o de una entidad controlada directa o indirectamente por Banco Santander S.A.
- **Banco**: Santander de Negocios Colombia, S.A.

3 ÁMBITO DE APLICACIÓN Y TRANSPOSICIÓN EN FILIALES

Esta política es de aplicación a Santander Colombia. Su aprobación deberá contar con la validación previa de la corporación. Una vez aprobada servirá de referencia para sus filiales.

4 CONTENIDO PRINCIPAL DEL CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA PARA LOS EMPLEADOS

4.1 NUESTRA CULTURA CORPORATIVA

Una cultura fuerte e inclusiva: la base para construir un banco más responsable.

- **The Santander Way**:

  The Santander Way es nuestra manera de hacer negocios. Es:

  - **nuestra misión**: ayudar a las personas y a las empresas a progresar,
  - **nuestra visión:** ser la mejor plataforma abierta de servicios financieros; y
  - **nuestra forma de trabajar**:
    - Sencilla: ofrecemos servicios y productos accesibles.
    - Personal: tratamos con personas y por eso, las tratamos de forma única. Les ofrecemos los productos y servicios que mejor se adaptan a sus necesidades.
    - Justa: promovemos la equidad, la transparencia y cumplimos nuestras promesas. Entablamos buenas relaciones con los diversos grupos de interés porque entendemos que lo que es bueno para ellos lo es también para nosotros.

- Para ser un banco Simple, Personal y Justo, hemos establecido nuestros **comportamientos corporativos** que se resumen en **T.E.A.M.S.** y guían cómo todos debemos de actuar y comportarnos:

  - **Think customer (pienso en mis clientes):** Cuido la relación con mis clientes y doy lo mejor de mí para conseguir su confianza y fidelidad.

  - **Embrace Change (impulso el cambio):** Afronto nuevos desafíos y busco nuevas formas de hacer las cosas como una oportunidad para crecer.

- **Act Now (actúo con rapidez):** Tomo la iniciativa con responsabilidad. Gestiono los riesgos haciendo siempre las cosas de manera sencilla.

- **Move together (trabajo en equipo):** Promuevo la colaboración y trabajo junto a mis compañeros para alcanzar objetivos comunes.

- **Speak Up (hablo abiertamente):** Expreso mis ideas e inquietudes y escalo cualquier problema o riesgo para crear un entorno de respeto y confianza. Me siento cómodo recibiendo y dando feedback.

- Además, tenemos una forma propia de gestionar los riesgos, **Risk Pro**, una gestión sólida, conjunta y atenta en la que colabora todo el equipo, desde el personal de las sucursales hasta el Consejo de Administración.

The Santander Way es la piedra angular para crear un banco más responsable.

4.2 UNA HERRAMIENTA PARA TU DÍA A DÍA

Eres el altavoz de Santander Colombia. Tu conducta nos convierte en el banco sencillo, personal y justo por el que trabajamos cada día.

4.2.1. QUÉ ES EL CÓDIGO DE CONDUCTA

Este documento recoge los comportamientos y valores de conducta que tenemos que seguir de manera obligatoria todas las personas que formamos Santander Colombia.

Construiremos un Santander Colombia justo y ético con tu comportamiento ejemplar en el día a día. Este código es una herramienta en la que puedes apoyarte en tu viaje hacia el progreso y la transformación de la sociedad y las empresas.

El código actúa como un mecanismo para la prevención de los riesgos a los que estamos expuestos.

4.2.2. QUIÉN DEBE CUMPLIRLO

Este Código es de aplicación a cada uno de los miembros del equipo de Santander Colombia[1]. Todos deben conocer y cumplir este código. Esto no modifica tu deber de cumplir otros códigos de conducta específicos de tu actividad.

4.2.3. QUÉ SUCEDE SI SE INCUMPLE

Incumplir cualquier disposición de este Código o de su normativa de desarrollo puede suponer medidas disciplinarias, además de las administrativas o penales si las hubiera.

[1] Todos los profesionales que componen la plantilla, los miembros de la alta dirección y los miembros de los órganos de administración de Santander Colombia.

En el día a día de tu trabajo puede haber situaciones en las que no sepas cómo actuar. Si necesitas asesoramiento o tienes preguntas relacionadas con cualquier apartado del código, contacta con el equipo de Cumplimiento & Conducta.

Si identificas incumplimientos o irregularidades, habla claro: debes decírselo a tu responsable o a quien corresponda: a los equipos de Cumplimiento & Conducta o Recursos Humanos. También te escuchamos a través del Canal Abierto (en el punto 5, te explicamos en detalle cómo hacerlo).

4.3 CONTAMOS CON TU COMPROMISO

Nuestros clientes confían en Santander Colombia porque nosotros confiamos en ti.

4.3.1. LAS CLAVES QUE GUÍAN TU BUEN HACER

Como profesional de Santander Colombia, asegúrate de tener los conocimientos necesarios y ser consciente de las responsabilidades que requiere tu puesto; desempeña tus labores con imparcialidad, criterio y diligencia. Formas parte de nuestro equipo; por ello, es importante que te comprometas y cumplas con lo siguiente:

- Cumplir con la normativa externa e interna que afecte a tu actividad.
- Actuar con imparcialidad y honestidad, y no involucrarte actividades ilegales o poco éticas tal y como se define en el presente Código General de Conducta.
- Informar lo antes posible a tu responsable, Recursos Humanos y Cumplimiento & Conducta si te ves incurso en un procedimiento penal o administrativo tramitado por autoridades u organismos que supervisan nuestra actividad. Tendrás que informar tanto si eres presunto responsable, testigo o incluso si tu participación no está relacionada con tu desempeño profesional.
- Actuar siempre en nuestro interés y no beneficiarte personalmente de las oportunidades de negocio de Santander Colombia.
- Priorizar el trabajo que desempeñas en Santander Colombia y no prestar servicios profesionales (retribuidos o no) a otras entidades competidoras independientemente de la naturaleza de tu relación con ellas. Para hacerlo, deberás contar con una autorización expresa de tu responsable, de Recursos Humanos y de Cumplimiento & Conducta.
- Comunicar a tu responsable y a los equipos de Recursos Humanos y Cumplimiento & Conducta si ejerces otra actividad profesional por cuenta propia o ajena para cualquier empresa o entidad, sea o no competidora, cuando potencialmente pueda producirse algún conflicto de intereses derivado de tu actuación por cuenta propia o de la actuación de dicha empresa o entidad como proveedor o cliente del Banco o en situaciones de similar naturaleza.
- Cuando intervengas en operaciones por cuenta del Banco, ten en cuenta la normativa externa, la interna, las reglas y las tarifas que determinan los precios y las condiciones de los distintos productos y servicios que comercializamos.
- Respeta los procedimientos internos, en especial, los relativos al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.
- Cuidar los medios que ponemos a tu disposición.

- Deberás formarte y aprender para desarrollarte como profesional. Además, es obligatorio que asistas a las formaciones o sesiones informativas que tengan este carácter, y en particular las que organicemos relacionadas con el código de conducta.
- Respetar los derechos de sindicación, asociación y negociación colectiva.
- Seguir las normas de seguridad e higiene en el trabajo para prevenir y minimizar los riesgos laborales. De esta forma, cuidas de ti y del resto de compañeros.

En Santander Colombia cumplimos con la normativa aplicable en materia Ambiental, Social y de Gobierno (ESG por sus siglas en inglés) y contribuimos a varios de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

El compromiso de responsabilidad social corporativa que hemos asumido en Grupo Santander promueve mejorar la calidad de vida de los profesionales y sus familias. Trabajamos para crear un ambiente de trabajo seguro y compatible con el desarrollo personal, a la vez que ayudamos a los profesionales a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con su vida personal y familiar. Asimismo, consideramos que la seguridad y salud laboral de nuestros profesionales es fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo. Y finalmente, fomentamos mantener un diálogo abierto, transparente y constructivo con las organizaciones representativas de los trabajadores para consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.

Es preciso que como profesional de Grupo Santander formes parte de nuestro equipo, y cumplas en tu trabajo con estos compromisos y apliques nuestros comportamientos corporativos y el Risk Pro, como parte esencial de la implantación del Santander Way.

4.4 CANAL ABIERTO. TE ESCUCHAMOS.

Queremos que hables alto y claro, ya que genera confianza y equipo.

4.4.1. QUÉ ES Y CÓMO FUNCIONA

En Santander Colombia, nos esforzamos para defender una cultura de trabajo abierta y honesta. Fomentamos un entorno ético, responsable y transparente en el que se hable claro y en el que las personas se expresen con libertad. Para asegurarnos de que así sea, contamos con el Canal Abierto.

El Canal Abierto es nuestro sistema de interno de información, diseñado para ayudar a las personas a expresarse y hablar claro, fortaleciendo la cultura de la información y del cumplimiento en Santander Colombia. Está alojado en una plataforma a la que se puede acceder vía web o por teléfono [7433361 con el código de marcación directa 70573]. Ofrece diversos idiomas y está operativa las 24 horas del día todos los días de la semana. Las comunicaciones garantizan tu confidencialidad y anonimato si así lo deseas.

A través del Canal Abierto puedes comunicar las sospechas sobre conductas que tengan lugar en el ámbito profesional o laboral relacionadas con:

- posibles sospechas de un ilícito penal,
- posibles incumplimientos del Código General de Conducta,

- posibles incumplimientos de la normativa externa e interna (incluida la normativa de prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo),
- irregularidades financieras y contables,
- infracciones penales o administrativas graves o muy graves o una infracción del derecho aplicable en Colombia; así como
- posibles incumplimientos de nuestros comportamientos corporativos.

Las comunicaciones se trasladan, de manera confidencial (y si quieres también anónima) al equipo de Cumplimiento & Conducta.

Cualquier profesional de Santander Colombia, proveedor, cliente, accionista o tercero que se relacione con nosotros, puede acceder al Canal Abierto.

Están prohibidas las represalias o amenaza de represalia por haber formulado una comunicación. Esta prohibición no impedirá que podamos adoptar medidas disciplinarias cuando la investigación interna determine que la comunicación ha sido maliciosa y/o formulada de mala fe.

En la gestión y tramitación de las comunicaciones que se reciben a través del Canal Abierto se protegen los derechos y garantías de las personas involucradas en la comunicación.

Si conoces, sospechas o crees que existe alguna conducta que nos aleja de ser un banco ético, responsable y justo, levanta la mano y comunica.

Tienes a tu disposición la Política del Canal Abierto y el Procedimiento de Uso y Funcionamiento del Canal Abierto para conocer con más detalle los criterios y principios de gestión que regulan nuestro canal. Ambos documentos están disponibles en la carpeta de Arquitectura de Procesos del Banco.

Santander Colombia promueve de forma activa la comunicación de cualquier irregularidad. Canal Abierto es el cauce preferente para la comunicación de las conductas más graves, como las que puedan ser constitutivas de infracciones penales o administrativas graves o muy graves, o de infracciones del derecho colombiano. Estas conductas también podrás comunicarlas a través de los canales externos establecidos por otros organismos, recogidos en la Política del Canal Abierto a efectos puramente ejemplificativos.

- **Me sentiría más a gusto comunicando la situación en persona. ¿Es posible?**
  Sí, puedes solicitar una reunión presencial con los responsables del Canal Abierto a Cumplimiento & Conducta. Esta reunión contará con las mismas garantías que cualquier otro tipo de comunicación con el Canal Abierto, incluida la remisión de una carta por correo postal a Cumplimiento, como se prevé en la Política y en el Procedimiento.
- **No estoy seguro de si lo que he vivido constituye o no una situación objeto de comunicación a través del Canal Abierto. ¿Qué debo hacer?**
  Accede al Canal Abierto y comunícalo, aunque se trate de una mera sospecha.

4.5 EL CÓDIGO EN LA PRÁCTICA. SOMOS UN REFERENTE DE CONDUCTA.

No queremos imponer normas, queremos que quieras cumplirlas.

4.5.1. TU RELACIÓN CON TUS COMPAÑEROS

4.5.1.1. Ofrecemos igualdad de oportunidades y no discriminamos

Seleccionamos a los profesionales en función de su talento, formación, competencias y experiencia. Los méritos y logros personales son los únicos factores que influyen en nuestra decisión.

Cuando intervengas en procesos de, selección, contratación o promoción profesional, guíate por el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación por razón de sexo, orientación o condición sexual, raza, religión o convicciones, ideas políticas o adhesión o no a sindicatos, discapacidad, origen, edad, lengua, estado civil o condición social.

Ante la toma de decisiones, actúa con objetividad, tolerancia y promoción de la diversidad con el único objetivo de identificar a las personas idóneas para el puesto.

Ten en cuenta que no ofrecemos puestos o contratos de trabajo a autoridades o cargos públicos que están involucrados (o lo hayan estado recientemente) en asuntos que afectan directamente a nuestros intereses.

4.5.1.2. Un entorno de trabajo inclusivo y respetuoso

Queremos hacer de Santander Colombia un entorno seguro en el que todas las personas podáis mostraros como sois y tengáis las mismas oportunidades. No toleramos que ningún profesional, proveedor o cliente, sea discriminado por razones de sexo, orientación o condición sexual, raza, religión o convicciones, ideas políticas o adhesión o no a sindicatos, discapacidad, origen, edad, lengua, estado civil o condición social. Por eso, no permitiremos que nadie haga comentarios o acciones que puedan destruir esta cultura de respeto a la que aspiramos. Esperamos una conducta tolerante y ejemplar por tu parte.

Están prohibidos el abuso, la intimidación, el acoso tanto laboral como sexual, las faltas de respeto, los comportamientos que pudieran atentar contra la dignidad de las personas, en especial aquellos que versen negativamente sobre características personales visibles o no visibles de cualquier profesional relacionado con nosotros.

Si presencias alguna de estas conductas durante el desempeño de tu actividad profesional, comunícalo en el acto. Entra en el Canal Abierto o contacta directamente con tu responsable (si fuera posible), con el equipo de Cumplimiento & Conducta y/o con Recursos Humanos.

4.5.1.3. Cómo prevenir un conflicto de interés con familiares o amistades

- **¿Qué entendemos por familiar?**

  Familiar inmediato es tu cónyuge o persona con relación de análoga afectividad, tus padres, tus hijos, tus hermanos, abuelo/a y las parejas de estas personas.

  Se entiende, igualmente, como otros familiares más allá de los inmediatos, a tus tíos, tus sobrinos o tus primos y las parejas de estas personas.

- **¿Qué entendemos por relación de amistad?**

Es cualquier tipo de relación estrecha de amistad entre un miembro del personal directivo y tú que pudiera dar lugar a un trato de favor.

No participes en transacciones realizadas por nuestras entidades en las que tengas algún interés propio o lo tenga alguna persona vinculada a ti.

No participes ni influyas en procedimientos de contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que tengas algún vínculo económico o familiar.

No proporciones un trato de favor ni condiciones especiales de trabajo a personas con las que tengas una relación de amistad, familiar o económica.

Abstente de influir en cualquier proceso de contratación, promoción o mejora de las condiciones laborales de una persona con la que tengas una relación familiar o de amistad.

Para prevenir posibles situaciones de conflicto de interés con otros profesionales del Banco con los tengamos una relación familiar, ten en cuenta que:

- Si dependes jerárquica o funcionalmente, de manera directa, de un familiar inmediato o de otro familiar, trasladaremos a uno de vosotros a otra unidad en el plazo de un año. Tomaremos la misma medida si tienes una dependencia jerárquica, de manera indirecta, con un familiar inmediato.
- Si la dependencia, jerárquica o funcional, con otro familiar es indirecta, tu caso se analizará por las funciones de Cumplimiento y RRHH para garantizar que no hay posibles conflictos de interés. Tomaremos la misma medida cuando tengas una dependencia funcional, de manera indirecta, con un familiar inmediato.
- Si perteneces al segmento corporativo Promontorio, Faro o Solaruco, tus vinculaciones familiares se analizarán caso por caso por las funciones de Cumplimiento y RRHH, incluso aunque no tengas dependencia jerárquica/funcional con esos familiares.

Adicionalmente, si tienes una relación familiar con algún miembro directivo de Santander Colombia cuya capacidad de influencia en tu situación laboral sea significativa, es necesario comunicarlo por ambas partes al responsable del empleado, Cumplimiento & Conducta y Recursos Humanos, esto ayudará a garantizar que los procesos de contratación, promoción o mejora de condiciones laborales (incluyendo las salariales) son meritocráticos y libres de conflicto de interés.

4.5.2. TU RELACIÓN CON SANTANDER

4.5.2.1. Cómo prevenir un conflicto de interés con Santander Colombia

Puedes contratar cualquiera de los productos o servicios que ofrecemos conforme a los términos de mercado habituales o conforme a las condiciones generales fijadas para nuestros profesionales.

No podrás adquirir o arrendar (de forma directa o a través de personas vinculadas contigo) activos o bienes de Santander Colombia ni viceversa (no podremos adquirir o arrendar activos o bienes que te pertenezcan a ti o a personas vinculadas contigo). Existen dos excepciones:

- cuando se adquieran o arrienden mediante un proceso público de oferta, o

- cuando lo autorice Cumplimiento & Conducta y Recursos Humanos.

En estos casos, los equipos de Cumplimiento & Conducta y Recursos Humanos se asegurarán de que las operaciones se desarrollan con transparencia e igualdad para otras personas interesadas, se realizan conforme a las condiciones de mercado y no constituyen un conflicto de interés o de uso de información privilegiada.

Si quieres invertir en negocios en los que tengamos intereses, participemos directamente (coinversión) o incluso en los que hubiéramos renunciado a participar, tendrás que obtener con antelación la autorización de tu responsable y de Cumplimiento & Conducta. Esta autorización la concederán una vez que hayan comprobado que no existe ningún conflicto de interés en el presente ni en el futuro. Hasta que no obtengas las dos autorizaciones por escrito, no comiences con el proceso de inversión.

Consulta la política de conflictos de interés para más detalle.

4.5.2.2. Cómo tratar la información confidencial y los datos personales

Debes observar en todo momento la máxima confidencialidad en relación con la información que no hayamos hecho pública, así como respecto de los datos de carácter personal a los que tengas acceso para el desempeño de tu actividad profesional, o como consecuencia del mismo, incluso si dejas de trabajar con nosotros.

Utiliza la información y los datos personales exclusivamente para desempeñar tu trabajo. Utiliza solo aquellos datos e información que sean estrictamente necesarios y asegúrate de que tienes autorización para ello.

Cuando trates datos personales, asegúrate de que se aplican las medidas técnicas y organizativas necesarias que nos permitan garantizar en todo momento un nivel de seguridad adecuado para los derechos y libertades de los interesados.

No compartas datos personales con terceros salvo que tengas constancia de que existe una base legal para ello.

No utilices nunca la información a la que tengas acceso por tus funciones en beneficio propio ni de terceros.

Cuando algún órgano judicial, administración pública u otra autoridad competente te solicite información, decrete embargos o bloqueos de posiciones de clientes, facilita únicamente los datos que te pida. Si tienes cualquier duda en esta situación, contacta con los equipos de Cumplimiento & Conducta y de Asesoría Jurídica.

4.5.2.3. Tu conducta ante los medios de comunicación y apariciones públicas

No difundas información, comentarios o rumores sobre nosotros o sobre terceras personas a medios de comunicación.

Canaliza cualquier consulta de un periodista o un medio con Comunicación.

Si te ofrecen pronunciar un discurso o te planteas conceder una entrevista sobre temas relacionados con nuestro objeto social o con tu actividad profesional con nosotros, solicita autorización a tu responsable y a los equipo de Cumplimiento & Conducta y Comunicación.

Si vas a participar en foros públicos, redes sociales o plataformas similares en las que pudieras revelar ciertos sesgos políticos o ideológicos que comprometieran nuestra neutralidad, no te pronuncies en nuestro nombre, abstente de destacar tu condición de profesional del Santander Colombia y deja claro que actúas a título personal.

4.5.2.4. Tu conducta en los mercados de valores

Si realizas operaciones personales en mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros), ten en cuenta las normas especiales que pueden afectarte establecidas en el Código de Conducta de los Mercados de Valores. Aunque no te afecte el Código de Conducta en los Mercados de Valores, cumple en todo momento nuestros principios:

- No participes en operaciones con ánimo de lucro inmediato o especulativas o que requieran, por su riesgo o volatilidad, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir con tu trabajo.
- Consulta con el equipo de Cumplimiento & Conducta si tienes dudas acerca de:
  - la naturaleza especulativa de tus operaciones,
  - el carácter privilegiado o relevante de una información, o
  - cómo interpretar este apartado.
- Nunca operes en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos cuando realices inversiones personales.
- No realices operaciones con base en información confidencial de clientes o proveedores o en información sensible nuestra que hayas obtenido durante el ejercicio de tu trabajo.
- Si tienes información privilegiada, no operes sobre los valores o instrumentos financieros a los que afecta, no aconsejes operar a otras personas y no difundas esa información, excepto que lo hagas en el estricto ejercicio de tus funciones profesionales. En cualquier caso, comunícalo al equipo de Cumplimiento & Conducta e indica la fuente de donde la has obtenido.

- **¿Qué debo hacer si recibo información privilegiada?**

Si has tenido acceso a información privilegiada, no estás registrado en la lista de iniciados y no formas parte del proyecto correspondiente o el acceso a esta información ha sido un error, contacta con el equipo de Cumplimiento & Conducta.

Si recibes información privilegiada en el desempeño de tu trabajo y lo ha autorizado la persona responsable del proyecto en cuestión, no será necesario que contactes con el equipo de Cumplimiento & Conducta, aunque recomendamos que te asegures de que has sido debidamente incluido en la lista de iniciados correspondiente.

- **¿Qué es información privilegiada?**

Información sobre valores o instrumentos financieros admitidos a negociación en un mercado o sistema organizado de contratación o en curso de serlo, o a emisores de los mismos, que no haya sido hecha pública y que, si lo fuera, podría influir sobre su cotización.

4.5.2.5. La competencia que nos gusta: justa y responsable

Compite de manera leal y efectiva en las actividades comerciales con las que operes.

Impulsa una competencia libre y efectiva que beneficie al mercado, a clientes y a todos aquellos con los que mantengas relaciones comerciales o profesionales.

Cumple en todo momento la normativa interna de defensa de la competencia que aplique a cada actividad.

Informa sobre cualquier práctica anticompetitiva que detectes cuando te relaciones con competidores. Si tienes dudas o sospechas, consulta con los equipos de Asesoría Jurídica o Cumplimiento & Conducta. Para más detalles, lee con detenimiento la política de defensa de la competencia.

4.5.2.6. Ciberseguridad: cómo protegernos

La ciberseguridad es responsabilidad de todas las personas que formamos Santander Colombia. Nuestra política de normas de ciberseguridad para la protección de Santander Colombia regula el buen uso de los sistemas informáticos y las tecnologías de la información (p.ej. ordenadores, móviles, correo electrónico, acceso a Internet, redes sociales, etc.). Asimismo, tiene en cuenta los riesgos que puedan aparecer.

Como profesional de Santander Colombia, cumple las prácticas en materia de ciberseguridad que indica nuestra política.

Si, debido a tu puesto de trabajo, haces un uso específico de nuestros sistemas informáticos con privilegios especiales (por ejemplo, eres desarrollador o administrador de sistemas), además de la política de normas de ciberseguridad para la protección de Santander Colombia, tienes que poner especial cuidado en el cumplimiento de la política de requisitos de ciberseguridad para usuarios técnicos.

Debemos evitar las prácticas maliciosas o comportamientos inapropiados que puedan ocasionar brechas severas de seguridad, como el uso de software no autorizado, incumplimientos por parte de usuarios técnicos, exfiltración o fuga de información.

4.5.2.7. Uso responsable de las redes sociales personales

Aunque el uso de las redes sociales es una responsabilidad individual, te recordamos que tu vinculación con nosotros puede generar riesgos reputacionales y de ciberseguridad o de otro tipo para el Banco. Por lo que te recomendamos que hagas un uso consciente y responsable de tus perfiles y de los contenidos que publicas en las redes.

Conoce la Política de uso de Redes Sociales por los empleados a título personal y cumple sus principios básicos.

- **¿Puedo hacer un comentario dando mi opinión en una publicación de nuestros perfiles corporativos?**

  Claro, siempre puedes expresar tu opinión en tus propias publicaciones o participando en las nuestras, pero debes hacerlo de forma individual, transparente y honesta, sin desvelar información confidencial,

respetando la propiedad intelectual y, en definitiva, cumpliendo con los principios de la política de redes sociales para profesionales de Santander Colombia.

4.5.2.8. Cómo proteger nuestros activos

Protege y cuida nuestros activos (propiedades, bienes inmuebles, bienes muebles, etc.) y haz todo lo posible para evitar que sufran daños.

Utiliza los activos de forma adecuada, ajústate a la finalidad para la que te los han entregado y cumple con los procedimientos de control internos que establezcamos para protegerlos. En particular, dispositivos electrónicos (móvil, ordenador, etc.) que al ser de uso profesional pueden ser inspeccionados.

No realices ningún tipo de disposición o gravamen sobre un activo si no cuentas con la autorización de tu responsable.

No enajenes, transmitas u ocultes bienes que sean de nuestra titularidad para eludir las responsabilidades frente a nuestros acreedores.

4.5.2.9. Información financiera: fiable y transparente

La información financiera se refiere a toda nuestra información contable y económica que presentamos a nuestros clientes, accionistas e inversores, auditores y que también entregamos a los órganos de supervisión.

Esta información es responsabilidad de todas las personas que trabajamos en Santander Colombia, por ello, tenemos que tratarla y reflejarla con rigor y fiabilidad.

Cuando te ocupes de información de este tipo, asegúrate de que los datos que se recogen existen, son completos y siguen las indicaciones de la normativa.

Ten en cuenta siempre los procedimientos de control interno que establezcamos y cumple sus indicaciones. Cuando detectes incumplimientos, comunícalo a tu responsable o habla claro a través del Canal Abierto.

4.5.2.10. Control de gastos individuales

Con motivo de tu actividad profesional con nosotros, es posible que incurras en gastos individuales, por ejemplo, si tienes que viajar por causas profesionales; si asistes a formaciones; si se contemplan dietas, etc. En estos casos:

- Justifica las liquidaciones de gastos de forma veraz y siguiendo las indicaciones de la política.
- Si eres mánager, revisa con detenimiento las liquidaciones de los miembros de tu equipo y asegúrate de que son correctas antes de autorizarlas o rechazarlas.

4.5.2.11. Ten en cuenta los derechos de propiedad intelectual e industrial

En Santander Colombia tenemos derechos de propiedad intelectual y/o de uso en lo relacionado con obras originales, cursos, programas y sistemas informáticos; procesos, tecnología, know-how y, en general con los

trabajos desarrollados o creados en el Banco, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros.

Utiliza los recursos y conocimientos anteriores solo para desempeñar tu actividad profesional en el Banco y devuelve todos los materiales cuando te los pidamos.

Utiliza siempre de forma adecuada el nombre, la imagen y las marcas de Santander Colombia y únicamente mientras desarrolles tu actividad profesional con nosotros.

De igual manera, respeta los derechos de propiedad intelectual e industrial de terceras personas o empresas. No emplees información o material que les pertenezca y que hayas obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo en dicha entidad o sin su consentimiento.

4.5.3. TU RELACIÓN CON CLIENTES, PROVEEDORES E INTERMEDIARIOS

4.5.3.1. Comercialización de productos y servicios

Cuando participes en cualquiera de las fases de diseño y comercialización, ten presente la normativa interna relativa a comercialización y protección al consumidor para garantizar a nuestros clientes un trato honesto, imparcial, transparente y profesional a lo largo del proceso de contratación.

Diseña los productos y servicios de forma que se adapten a las necesidades de nuestros clientes a la vez que guardan equilibro entre los riesgos, los costes y la rentabilidad. Mitiga cualquier conflicto de interés que puede darse.

Aprovecha las formaciones que impartamos para adquirir conocimientos, habilidades y experiencia que te ayudarán en la relación y contratación con clientes.

Informa y vende nuestros productos y servicios al público objetivo adecuado, con transparencia y veracidad durante todo el proceso.

Atiende las solicitudes, incidencias y reclamaciones de los clientes de forma justa y diligente.

Durante el proceso de contratación con clientes, recuerda que no puedes asesorarles en materia de planificación tributaria. Facilítales únicamente la información fiscal que ofrezca el producto o servicio en concreto. Avísales de que les corresponde exclusivamente a ellos conocer sus obligaciones tributarias en relación con los productos o servicios que contraten. Con todo, incluye esta advertencia (*disclaimer*) en las presentaciones y los documentos de los productos que les entregues.

4.5.3.2. Cómo relacionarte con proveedores e intermediarios

En nuestra actividad, interactuamos con muchas personas de forma diferente. Como banco responsable, buscamos colaboradores, proveedores e intermediarios que también lo sean, que promuevan la responsabilidad social, el negocio ético, los derechos humanos en el lugar de trabajo y la sostenibilidad ambiental. A su vez nos aseguramos de que su actividad cumpla con nuestros valores y estándares éticos.

Cuando te relaciones con proveedores e intermediarios, consulta la política de Conflictos de Interés y sigue sus indicaciones.

Asegúrate de que el proceso de selección es justo, equitativo e imparcial.

Evita los conflictos de interés durante el proceso. Cuando te enfrentes con un posible conflicto, consulta al equipo de Cumplimiento & Conducta.

4.5.3.3. Regalos e invitaciones con terceros

En tu actividad profesional, no solicites, aceptes, prometas u ofrezcas a terceros pagos, comisiones, regalos, retribuciones, invitaciones, dinero a préstamo, o facilidades financieras, aprovechando la posición que ostentas en el Grupo para obtener un beneficio propio, salvo que se trate de:

- objetos de propaganda de escaso valor;
- invitaciones razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía; o
- detalles ocasionales, como regalos de Navidad o de boda, si no son en metálico y están dentro de un límite módico y razonable.
- invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por nosotros en las condiciones que indica la política sobre esta materia.

Consulta la Política de Prevención del Soborno y la Corrupción (ABC por sus siglas en inglés).

- **¿Qué debo hacer si un cliente o proveedor me ofrece entradas para un evento de ocio o deportivo?** Consulta nuestra Política de ABC en la que proporcionamos los criterios para aceptar o no invitaciones de terceras personas. Si todavía así no lo tienes claro, consulta con Cumplimiento & Conducta.

Cuando te encuentres ante situaciones de este tipo y tengas dudas sobre la idoneidad de aceptar u ofrecer un regalo o invitación, consulta con el equipo de Cumplimiento & Conducta. Están para ayudarte.

4.5.4. TU RELACIÓN CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

4.5.4.1. Luchamos contra el crimen financiero

El crimen financiero provoca situaciones peligrosas y graves pérdidas para la sociedad, por lo que debemos contribuir a su prevención y persecución.

Todos los empleados tenemos la obligación de evitar y no facilitar en ningún caso ningún tipo de delito, ni a través de una facilitación de medios ni a través de la transmisión de información a clientes que pudiese tener un uso delictivo. Además, ofrecemos la máxima colaboración a las autoridades de los diferentes países en los que operamos para luchar contra el crimen financiero, que todos tenemos la responsabilidad de prevenir, disuadir y detectar. Contamos con tu compromiso inequívoco para reducir el riesgo de que los productos y servicios que ofrecemos se utilicen en actividades delictivas o las faciliten.

Dentro de la prevención del crimen financiero, se integra la lucha contra el blanqueo de capitales, la financiación del terrorismo, el incumplimiento de sanciones internacionales, el soborno y la corrupción.

Por ello, como parte del equipo, tienes que cumplir el marco corporativo de prevención del crimen financiero, sus políticas y procedimientos.

4.5.4.2. Actividades políticas que afecten a nuestra neutralidad

Respetamos tu derecho a la libre asociación política. Sin embargo, tendrás que dejar claro que tu participación es a título personal y no involucrar al Banco.

Si te han propuesto ocupar un cargo público y te planteas aceptarlo, antes de tomar una decisión, informa a tu responsable y consúltalo con los equipos de Recursos Humanos y Cumplimiento & Conducta. Es importante que nos aseguremos de que no existe ninguna incompatibilidad, así como que no va a comprometer o tu puesto de trabajo en el Banco.

4.5.4.3. Compromiso con nuestras obligaciones tributarias

Tenemos tolerancia cero con la elusión ilegal del pago de tributos. En Santander Colombia cumplimos las obligaciones tributarias y los principios que conforman nuestra estrategia fiscal.

Evita cualquier práctica que suponga una elusión ilegal del pago de tributos en tu actividad profesional. Debes observar la normativa interna aplicable.

4.5.4.4. Cómo relacionarte con autoridades

Cuando te relaciones con autoridades públicas o sus representantes, muestra una actitud de transparencia, respeto y colaboración.

4.6. DETRÁS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA. EQUIPOS IMPLICADOS.

Detrás de un gran proyecto, hay siempre un gran equipo.

- **Función de Cumplimiento & Conducta**:
  - ejecuta, interpreta y pone en práctica este código;
  - asesora en la resolución de las conductas relacionadas con este código y la normativa interna, así como para la prevención del riesgo reputación asociado;
  - recibe las sugerencias, consultas y denuncias relacionadas con el contenido de este código, y
  - diseña acciones de formación y concienciación sobre este código.

- **Función de Recursos Humanos**. Apoya a Cumplimiento & Conducta en:
  - la comunicación del Código;
  - diseño, organización e impartición de las acciones de formación sobre el mismo;
  - la atención las consultas que los profesionales planteen.

  Adicionalmente, la función de Recursos Humanos organiza el proceso disciplinario.

El titular del Código General de Conducta y quien lo aprueba es la Junta Directiva de Santander Colombia.

El Comité de Cumplimiento & Conducta y el Comité de Riesgos y Cumplimiento que apoya a la Junta Directiva de Santander Colombia, velan por el cumplimiento del código por parte de nuestros profesionales.

5 NORMATIVA INTERNA RELACIONADA PARA MAYOR INFORMACIÓN

- Política del Canal Abierto
- Política de corporate defense
- Política de conflictos de interés
- Política de defensa de la competencia
- Política de protección de datos
- Política de Comunicación de Santander Colombia
- Código de conducta de los mercados de valores
- Política de normas de ciberseguridad para la protección de Santander
- Política de requisitos de ciberseguridad para usuarios técnicos
- Política de redes sociales personales para profesionales de Santander
- Modelo de Gestión de Riesgo de Conducta con clientes
- Marco corporativo de prevención del crimen financiero
- Política de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo
- Política de Sanciones y Contramedidas Financieras
- Política de prevención del soborno y la corrupción (ABC por sus siglas en inglés)
- Política fiscal
- Política de Sectores Sensibles

6 TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDEZ Y REVISIÓN PERIODICA

- La aprobación de este documento corresponde a la Junta Directiva de Santander Colombia que es también el titular.
- Corresponde su interpretación a la Función de Cumplimiento & Conducta.
- Este documento entrará en vigor en la fecha de su publicación. Su contenido será objeto de revisión periódica, realizándose o en su caso, los cambios o modificaciones que se consideren convenientes.

7 CONTROL DE VERSIONES

Versión documento	Responsable Mantenimiento	Aprobación Comité	Aprobación Fecha
1	Pedro León	Junta Directiva	25/07/2013
2	Miguel Angel Perilla	Comité Cumplimiento Regulatorio	30/04/2019
3	Miguel Angel Perilla	Comité Cumplimiento Regulatorio	28/10/2020
4	Juan Eduardo Aguinaga	Junta Directiva	24/07/2024
5	Juan Eduardo Aguinaga	Junta Directiva	18/12/2024

Versión documento	Comentarios
1	Versión inicial. Adaptación local.
2	Se realiza actualización de los siguientes puntos: **Título 1. Ámbito de Aplicación del Código General** 1. Ámbito del Código General **Título II Principios éticos generales del BSNC** 5. Igualdad de oportunidades, diversidad y nos discriminación 9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental **Título III. Pautas generales de conducta** 11. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético 12. No competencia 21. Regalos, comisiones o facilidades financieras **Capítulo IV** 28. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios
3	Las principales actualizaciones con respecto a la versión anterior son las siguientes: **Título II. Principios éticos generales de BSNC** 7. Respecto a las personas - Inclusión de una referencia al acoso sexual y laboral **Capítulo III. Relaciones externas y con autoridades** 29. Relaciones con competidores - Inclusión de esta nueva sección **Título VI. Canal Abierto**

Versión documento	Comentarios
	Actualización relacionada con la "política de puertas abiertas" Otras modificaciones de carácter organizacional o de formato
4	Actualización y adaptación del Código General de Conducta al estándar Corporativo: Mayor precisión en las definiciones de relación familiar y de relación personal y en la necesidad de obligatoriedad de los sujetos del código de declarar sus vinculaciones personales y familiares. Mayor claridad del deber de abstención de los sujetos del código en la emisión de comunicaciones externas en nombre del Banco ante clientes y en determinadas circunstancias. Incorporación de nuevos apartados sobre uso de redes sociales y control de gastos personales. Matización de la necesidad de comunicar actividades profesionales fuera del Grupo, limitando esta obligación a aquellos casos en que se puede producir un conflicto de interés. Inclusión de una referencia al cumplimiento de la normativa en materia social y medioambiental. Respecto al canal abierto, se actualizan las referencias a su normativa interna y se identifica como el sistema de información interno de Santander. También se mejora la definición del alcance de cuestiones que pueden comunicarse por esta vía, las garantías al usuario y se incorpora la posibilidad de usar canales externos.
5	Actualización de las directrices en materia de conflictos de interés con familiares en el Banco. Eliminación de la referencia a la Política de Conducta en la Gestión de Compras. Eliminación de la referencia a la Política de Viajes y Otros Gastos