

**CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA**



# TÍTULO I. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

## 1. Ámbito del Código General

El Código General de Conducta (en adelante, el “Código” o el “Código General”) recoge el catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los empleados del Banco Santander de Negocios Colombia S.A. (en adelante “BSNC”) y constituye, por ello, el elemento central de la función de la Gerencia de Cumplimiento del Banco.

Este Código debe ser entendido y aplicado junto al resto de la normativa interna, y particularmente, en lo previsto en los marcos corporativos que son aprobados por Banco Santander S.A. en su condición de entidad matriz de Grupo Santander, para su adhesión por sus entidades filiales, así como en los documentos de adaptación o desarrollo de dichos marcos corporativos y de este Código General de Conducta.

La observancia del Código General de Conducta y la normativa interna es asimismo, un mecanismo para la prevención del riesgo reputacional del BSNC que pudiera derivarse de los potenciales incumplimientos de los mismos.

## 2. Personas Sujetas

El presente Código General, y en su caso, los Códigos de Conducta o adaptaciones realizadas son de aplicación a los miembros de los órganos de administración y a todos los empleados del BSNC. .

Ello sin perjuicio de que ciertas personas se encuentren sujetas también al Código de Conducta en los Mercados de Valores, o a otros códigos de conducta específicos de la actividad o negocio en el que desempeñan sus funciones.

A estas personas se las denomina en lo sucesivo “Sujetos del Código”.

## 3. Obligación de conocer y cumplir el Código General

Los Sujetos del Código tienen la obligación de conocer y cumplir el Código General y de colaborar para facilitar su implantación en el BSNC, incluyendo la comunicación a la Gerencia de Cumplimiento de cualquier incumplimiento del mismo, o hecho que pudiera parecerlo, que conozcan. Los Sujetos del Código están obligados a asistir y participar en todas aquellas acciones formativas a las que sean convocadas para el adecuado conocimiento del Código General.

## 4. Control de la aplicación del Código

1. Recursos Humanos velará por la correcta comunicación de la sujeción al Código General a todos los empleados y a las personas que por cualquier circunstancia de las mencionadas en el apartado 2 deban estar sujetas a las normas de éste.
2. Recursos Humanos y la Gerencia de Cumplimiento informarán periódicamente al Comité de Cumplimiento Regulatorio del seguimiento y cumplimiento de las normas por parte de los Sujetos del Código.
3. Las comunicaciones previstas en el presente Código, así como las consultas de los Sujetos al mismo, serán dirigidas a la Gerencia de Cumplimiento con carácter general, excepto aquellas para las que expresamente se prevea su remisión a otro departamento o persona distintos.



## TÍTULO II. PRINCIPIOS ÉTICOS GENERALES DEL BSNC

La cultura corporativa es un pilar principal en el que se asienta la actividad del BSNC y guía la forma en que el BSNC se relaciona con los empleados, clientes, accionistas y la sociedad. La misión de los sujetos del Código, como consecuencia de su vínculo con el BSNC, es contribuir al progreso de las familias y las empresa de una manera Sencilla, Personal y Justa.

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional de los Sujetos del Código deben guiar todas sus actuaciones junto con los comportamientos corporativos: “Soy respetuoso, escucho de verdad, hablo claro, cumplo las promesas, promuevo la colaboración, trabajo con pasión, apoyo a las personas, impulso el cambio”.

Entre los principios éticos de BSNC se reconocen los siguientes:

### **5. Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación**

Los Sujetos del Código son seleccionados, retribuidos, y promocionados de acuerdo con su aptitud, formación, conocimientos, experiencia, liderazgo, diversidad de pensamiento, aspiraciones personales y potencial en el futuro. Ningún otro factor podrá influir o afectar la objetividad de estas decisiones. La “meritocracia” es el principio básico a la hora de atraer, retener, contratar y desarrollar talento.

Este compromiso es clave para conseguir que BSNC tenga personas competentes y motivadas para llevar a cabo su estrategia y alcanzar los objetivos de negocio que se impone. Además, la meritocracia es la llave que permite a BSNC ser una de las mejores empresas para trabajar.

Constituye principio básico de actuación en BSNC proporcionar las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de sexo u orientación sexual, raza, religión, origen, estado civil, edad o condición social. En consecuencia, los Sujetos del Código que intervengan en procesos de contratación, selección y/o promoción profesional se guiarán con objetividad en sus actuaciones y decisiones, con actitud abierta a la diversidad y con el objetivo de identificar aquellas personas más acordes con el perfil y necesidades del puesto a cubrir, promoviendo en todo momento la igualdad de oportunidades y la diversidad y meritocracia.

En BSNC, los puestos de trabajo o los contratos no se deberán ofrecer a cargos públicos o autoridades que están, o han estado recientemente involucrados en asuntos que afecten directamente a los intereses del BSNC.

Los familiares inmediatos no pueden solicitar la designación para puestos que reporten jerárquica o funcionalmente a otro de ellos. En el caso de que exista hoy o que se establezca después la incorporación un vínculo familiar inmediato con un superior jerárquico (e.j. matrimonio con un directo reporte) dentro del mismo departamento, una de las dos personas deberá ser trasladada a otro departamento en el plazo de un año.

El incumplimiento de estas reglas será comunicado a la Gerencia de Cumplimiento y a Recursos Humanos.

### **6. Respeto a las personas**

El acoso, el abuso, la intimidación, la falta de respeto y consideración o cualquier tipo de agresión física o verbal, son inaceptables y no se permitirán ni tolerarán en el trabajo, y aquellos Sujetos del Código con personal a su cargo en las unidades organizativas del BSNC deberán promover y asegurarse, con los medios a su alcance, que dichas situaciones no se produzcan.



Todos los Sujetos del Código y, especialmente, quienes desempeñen funciones de dirección, promoverán en todo momento, y en todos los niveles profesionales, unas relaciones basadas en el respeto por la dignidad de los demás, la participación, la equidad y la colaboración recíproca, propiciando un ambiente laboral respetuoso a fin de lograr un clima de trabajo positivo.

## **7. Conciliación del trabajo y vida personal**

En orden a desarrollar el compromiso de responsabilidad social corporativa asumido por el BSNC para mejorar la calidad de vida de los empleados y de sus familias, los Sujetos del Código promoverán un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar de la mejor manera posible los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

## **8. Prevención de riesgos laborales**

Santander considera la seguridad y salud laboral de los Sujetos del Código fundamental para lograr un entorno de trabajo confortable y seguro, siendo un objetivo prioritario la mejora permanente de las condiciones de trabajo.

Por ello, los Sujetos del Código respetarán en todo momento las medidas preventivas aplicables en materia de seguridad y salud laboral, utilizando los recursos establecidos por la organización y asegurando que los miembros de sus equipos realizan sus actividades en condiciones de seguridad.

## **9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental**

En relación con sus actividades propias o desarrolladas con terceros, los Sujetos del Código han de comprometerse activa y responsablemente a cumplir y respetar las normativas legales vigentes en materia social y ambiental, así como los principios generales de actuación del BSNC en sostenibilidad contemplados en la Política General de Sostenibilidad, en las políticas de cambio climático y de gestión ambiental y en la política de derechos humanos.

Así mismo en la actividad de sectores sensibles se aplicarán, además, las políticas sectoriales de defensa, energía y soft commodities, así como otras que puedan ser objeto de desarrollo en el futuro.

## **10. Derechos colectivos**

Los Sujetos del Código respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva reconocidos internacionalmente, así como las actividades que se lleven a cabo por las organizaciones representativas de los trabajadores, de acuerdo con las funciones y competencias que tengan legalmente atribuidas, con quienes se mantendrá una relación basada en el respeto mutuo en aras de promover un diálogo abierto, transparente y constructivo que permita consolidar los objetivos de paz social y estabilidad laboral.



## TÍTULO III. Pautas generales de conducta

### 11. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético

1. Los Sujetos del Código cumplirán tanto las disposiciones generales (leyes, reglamentos, circulares de los organismos reguladores, supervisores y autorreguladores) como la normativa interna del BSNC que sea aplicable a su actividad (incluyendo las políticas, procedimientos, códigos y principios internos, así como el apetito de riesgo del BSNC).

Por consiguiente, todos los empleados, miembros de la alta dirección y miembros de la Junta Directiva deberán comprender bien sus responsabilidades y ser responsables del desempeño de sus actividades, observando en sus funciones profesionales los requisitos que resulten de aplicación a sus actividades específicas.

2. Todo Sujeto del Código que resulte imputado, inculcado o acusado en un procedimiento judicial penal deberá informar, tan pronto sea posible, a Recursos Humanos y a la Gerencia de Cumplimiento. Asimismo, los Sujetos del Código deberán informar a la Gerencia de Cumplimiento y a Recursos Humanos de la existencia de expedientes administrativos que les afecten, ya sea como presuntos responsables, testigos o en otro concepto, que se tramiten por las autoridades u organismos supervisores de la actividad del BSNC, , aun cuando la participación en dichos expedientes no derive de su desempeño profesional.
3. Además, los Sujetos del Código desarrollarán una conducta profesional recta, imparcial, honesta y conforme con los principios de responsabilidad social corporativa del BSNC. Se abstendrán de participar en actividades ilegales o inmorales o de atraer negocio al BSNC realizándolas. Se estima desaconsejable la asistencia frecuente a los casinos de juego y, en general, las apuestas, que en ningún caso podrán realizarse con personas que mantengan cualquier tipo de relación profesional o de clientela con el BSNC.

### 12. No competencia

1. Los Sujetos del Código deberán dar prioridad al ejercicio de sus funciones en el BSNC y no podrán prestar servicios profesionales a otras entidades o empresas competidoras, retribuidos o no, y cualquiera que sea la relación en que se basen, salvo autorización expresa de Recursos Humanos y la Gerencia de Cumplimiento.
2. Los Sujetos del Código que ejerzan otra actividad profesional, incluso por cuenta propia y/o para entidades o empresas no competidoras deberán comunicar esa circunstancia a Recursos Humanos y a la Gerencia de Cumplimiento tan pronto como pudiera originarse.

### 13. Responsabilidad

Los Sujetos del Código emplearán su capacidad técnica y profesional y la prudencia y el cuidado adecuados en el desempeño de su actividad en el BSNC. En particular, y sin perjuicio de dicha regla general:

1. Se responsabilizarán de alcanzar la capacitación necesaria para el mejor desempeño de sus funciones.
2. Se sujetarán a la normativa externa e interna aplicable según el tipo de operación de que se trate y, en su caso, a las reglas y tarifas establecidas por el BSNC en la determinación de los precios y condiciones de las operaciones en que intervengan.
3. Respetarán los procedimientos establecidos internamente, muy en especial en lo que se refiere al ejercicio de las facultades y la aplicación de límites de riesgos.



4. Realizarán la contabilización de las operaciones contratadas con exactitud y rigor y mantendrán con iguales criterios los archivos y registros requeridos en su actividad.
5. Observarán las normas relativas a seguridad e higiene en el trabajo, con el objetivo de prevenir y minimizar los riesgos laborales.

#### **14. Compromiso con el Grupo**

Los Sujetos del Código actuarán siempre en el mejor interés del BSNC, haciendo una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan reportarle perjuicios. Se abstendrán de utilizar en beneficio propio oportunidades de negocio que sean de interés del BSNC.



## TÍTULO IV. PAUTAS DE CONDUCTA PARA ALGUNAS SITUACIONES CONCRETAS

### CAPÍTULO I. CONFLICTOS DE INTERÉS

#### 15. Reglas generales

Los Sujetos del Código actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los del BSNC o sus clientes. Esta pauta de conducta se aplicará tanto en las relaciones de los Sujetos del Código con el propio BSNC, como en las que mantengan con los clientes del mismo, los proveedores o cualquier otro tercero.

#### 16. Relación con el Grupo

1. Los Sujetos del Código podrán mantener con las diversas entidades del Grupo relaciones de clientela siempre que sean típicas del objeto social de la respectiva entidad y en condiciones de mercado (o en condiciones fijadas con carácter general para los empleados). No obstante, salvo que se trate de transacciones que sean consecuencia de un proceso público de oferta o salvo autorización expresa de Recursos Humanos y de la Gerencia de Cumplimiento, los Sujetos del Código no podrán, ni directamente ni a través de personas vinculadas, adquirir o arrendar activos o bienes pertenecientes al Grupo. Las mismas restricciones y autorizaciones se aplicarán en caso de transmisión o arrendamiento al Grupo de activos o bienes pertenecientes a Sujetos del Código o personas vinculadas con ellos.

En este sentido, Recursos Humanos y la Gerencia de Cumplimiento se asegurarán de la transparencia de la operación e igualdad de acceso para otros interesados, así como que se realiza en condiciones de mercado y que no constituye un conflicto de interés o un eventual acceso o uso de información privilegiada.

2. Los Sujetos del Código se abstendrán de participar (ya en la toma de decisiones, ya en funciones de representación del Grupo) en transacciones de cualquier tipo realizadas por una entidad del Grupo en las que concurra algún interés propio o de alguna persona vinculada. En consecuencia, y sin perjuicio de la citada regla general:
  - a) No participarán ni influirán en los procedimientos para la contratación de productos o servicios con sociedades o personas con las que el Sujeto del Código tenga algún vínculo económico o familiar.
  - b) No darán trato ni condiciones de trabajo especiales basadas en relaciones personales o familiares.

#### 17. Operaciones bancarias. Aprobación de operaciones y sus condiciones

1. Los Sujetos del Código que por sus funciones tengan la facultad de autorizar operaciones o dispongan de poderes para su contratación, se abstendrán de aprobar, fijar condiciones, elaborar propuestas, preparar informes o intervenir o influir de otro modo en los procedimientos relativos a aquellas operaciones en las que ellos mismos figuren como beneficiarios o garantes.
2. El deber de abstención establecido en el punto anterior se aplicará asimismo a las operaciones de clientes que tengan relación familiar o compartan intereses económicos con el Sujeto del Código, y de personas jurídicas con las que éste mantuviera alguna vinculación por participar de manera relevante en su capital, por prestar a las mismas algún tipo de servicio (financiero, fiscal, laboral, etc.), por ejercer en ellas un cargo de administración o por ser su apoderado.



3. Cuando un Sujeto del Código se encuentre ante una situación de las descritas en los puntos anteriores informará inmediatamente a su superior. En todos los casos, el Sujeto del Código afectado se abstendrá de actuar o de influir en la operación, siendo el propio superior u otra persona designada por éste con facultades quien elabore la propuesta, prepare el informe o tome la correspondiente decisión sobre la operación planteada, haciéndose constar esta circunstancia en la respectiva documentación.

## **18. Inversión en negocios en los que el Grupo tiene intereses**

Si el Sujeto del Código quisiera participar en negocios en los que el Grupo tenga interés, o participe directamente ("co-inversión"), o incluso en aquéllos a los que el Grupo hubiera renunciado a participar, deberá obtener previamente la autorización de su responsable (en la Corporación, el Director de Área correspondiente) y de la Gerencia de Cumplimiento, una vez comprobado que no existe ningún posible perjuicio para los intereses del Grupo, y que no se produce, ni es previsible en el futuro, ningún conflicto de interés en cualquier sentido.

Mientras no se reciban ambas autorizaciones por escrito, la inversión o participación por cuenta propia del Sujeto del Código no podrá llevarse a cabo.

## **19. Relaciones con proveedores**

Sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en el número 17:

1. Los Sujetos del Código que en el desempeño de sus funciones tengan intervención en decisiones sobre la adjudicación, contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, estarán sujetos a la Política en la Gestión de Compras, y deberán regir su conducta conforme a las pautas de conducta establecidas al efecto de dicha política.
2. En todo caso, todos los Sujetos del Código en sus relaciones con proveedores de servicio evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar a su imparcialidad u objetividad al respecto.
3. Siempre que sea posible se evitarán relaciones de exclusividad.
4. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en la normativa interna de referencia.

## **20. Relaciones con clientes**

1. Ningún Sujeto del Código podrá aceptar personalmente, salvo autorización escrita previa de Recursos Humanos, de la Gerencia de Cumplimiento, compromisos fiduciarios, mandatos o poderes de clientes para la realización de las operaciones de éstos con el BSNC.
2. Se procurará evitar la relación de exclusividad con un cliente que pueda dar lugar a una vinculación personal excesiva o restringir el acceso del mismo a otros empleados o canales del BSNC.  
En ningún caso se estimulará la realización de una operación por un cliente para beneficiar a otro, salvo que ambos conozcan sus diferentes posiciones y acepten expresamente realizar la operación.
3. Deberán informar a los clientes de las vinculaciones, económicas o de otro tipo, que pudieran implicar conflicto de interés con ellos.





4. Los Sujetos del Código no están autorizados a modificar datos aportados por clientes de modo unilateral, siendo los propios clientes los que deberán dar instrucciones para su modificación, siguiendo el procedimiento establecido, salvo en caso de error manifiesto.

## **21. Regalos, comisiones o facilidades financieras**

1. Queda prohibida la solicitud o la aceptación de cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución por operaciones efectuadas por el BSNC, así como obtener de otra forma provecho de la posición que se ostenta en el mismo en beneficio propio.
2. Ningún Sujeto del Código puede solicitar o aceptar cualquier tipo de pago, comisión, regalo o retribución en relación con su actividad profesional en el BSNC y que proceda de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartidas o cualquier otro tercero. No se incluyen en dicha limitación:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad o de boda), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
3. Salvo los supuestos no incluidos en la limitación anterior, según expresa el apartado anterior, los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Gerencia de Cumplimiento la adecuación de aceptar los regalos e invitaciones que reciban por parte de terceros, siendo precisa su autorización para la aceptación del objeto o invitación que se trate, previa conformidad de su responsable, de acuerdo con la normativa interna.
4. Cualquier invitación, regalo o atención que por su frecuencia, características o circunstancias pueda ser interpretado por un observador objetivo como hecho con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, será rechazado y puesto en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento.
5. Ningún Sujeto del Código podrá, por sí o por persona interpuesta, tomar dinero a préstamo o recibir cualquier otro tipo de facilidad financiera de clientes, proveedores, intermediarios, contrapartes o cualquier otro tercero, salvo que dichas operaciones tengan lugar en el marco de una relación comercial con una entidad financiera o de las relaciones familiares.

## **CAPÍTULO II. CONTROL DE LA INFORMACIÓN Y CONFIDENCIALIDAD**

### **22. Deber general de secreto**

1. Con carácter general, los Sujetos del Código deben guardar secreto profesional respecto a cuantos datos o información no públicos conozcan como consecuencia del ejercicio de su actividad profesional, ya procedan o se refieran a clientes, al BSNC, al Grupo, a otros empleados o directivos o a cualquier otro tercero. En consecuencia, y sin perjuicio de la anterior regla general:
  - a) Deberán utilizar dichos datos o información exclusivamente para el desempeño de su actividad profesional en el BSNC, no podrán facilitarla más que a aquellos otros profesionales que necesiten conocerla para la misma finalidad y se abstendrán de usarla en beneficio propio.
  - b) Los datos e informaciones relativos a cuentas, posiciones financieras, estados financieros, negocios y, en general, actividad de los clientes serán tratados con confidencialidad y únicamente se trasladarán a terceros ajenos al BSNC con autorización expresa del cliente y según los procedimientos legalmente regulados.



- c) La información relativa a otros empleados, directivos y consejeros, incluida, en su caso, la relativa a remuneraciones, evaluaciones y revisiones médicas se protegerá con los mismos estándares que la información de clientes.
2. Esta obligación de secreto persiste incluso una vez terminada la relación con el BSNC.
3. Lo indicado en los párrafos anteriores se entiende sin perjuicio de la atención de requerimientos formulados por autoridades competentes según la normativa aplicable. En caso de duda, se consultará a la Gerencia de Cumplimiento.

### **23. Protección de datos de carácter personal**

Los Sujetos del Código están obligados a respetar la intimidad personal y familiar de todas las personas, tanto de empleados, clientes, como de cualesquiera otras personas a cuyos datos tengan acceso derivado de la propia actividad del BSNC, lo que deberá abarcar aquellos datos personales, médicos, económicos o de cualquier otra naturaleza que de alguna forma puedan afectar a la esfera íntima y personal de su titular.

Todos los datos de carácter personal serán tratados de forma especialmente restrictiva, de manera que:

1. Únicamente se recabarán aquéllos que sean necesarios.
2. La captación, tratamiento informático y utilización se realicen de forma que se garantice su seguridad, veracidad y exactitud, el derecho a la intimidad de las personas y el cumplimiento de las obligaciones del BSNC que resultan de la normativa aplicable.
3. Solo los Sujetos del Código autorizados para ello por sus funciones tendrán acceso a dichos datos en la medida en que resulte necesario.

Los Sujetos del Código, al contestar a requerimientos de información y de embargo y/o bloqueo de posiciones de los clientes recibidos de los órganos judiciales, Administraciones públicas o de cualquier otro organismo público que tenga legalmente facultades para hacerlo facilitarán los datos estrictamente solicitados por el organismo competente en cuestión.

## **CAPÍTULO III. RELACIONES EXTERNAS Y CON AUTORIDADES**

### **24. Cursos**

La participación de los Sujetos del Código como formadores en cursos o seminarios externos requerirá la previa autorización de la Gerencia de Cumplimiento y de Recursos Humanos.

### **25. Difusión de información**

1. Los Sujetos del Código se abstendrán de transmitir, por propia iniciativa o a requerimiento de terceros, cualquier información o noticia sobre el BSNC o sobre terceros a los medios de comunicación, remitiéndose para ello en todo caso a la Dirección de Comunicación (validar con Julio Murillo) . En caso de que la solicitud de proveer información sea efectuada por un organismo supervisor, se informará inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento.
2. Los Sujetos del Código evitarán la difusión de comentarios o rumores.

### **26. Relación con autoridades**

Los Sujetos del Código mantendrán una actitud de respeto y colaboración con los representantes de las autoridades en el marco de sus competencias.



## **27. Actividades políticas o asociativas**

1. La vinculación, pertenencia o colaboración con partidos políticos o con otro tipo de entidades, instituciones o asociaciones con fines públicos o que excedan de los propios del BSNC, así como las contribuciones o servicios a los mismos, deberán hacerse de manera que quede claro su carácter personal y se evite cualquier involucración del BSNC.
2. Previamente a la aceptación de cualquier cargo público, los Sujetos del Código deberán ponerlo en conocimiento de su responsable, de Recursos Humanos y de la Gerencia de Cumplimiento con la finalidad de poder determinar la existencia de incompatibilidades o restricciones a su ejercicio.

## **CAPÍTULO IV. COMERCIALIZACIÓN Y VENTA DE PRODUCTOS FINANCIEROS**

### **28. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios**

Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en la normativa interna de comercialización de productos y servicios y Protección al Consumidor.

En este sentido, los Sujetos del Código pondrán especial cuidado en ofrecer a los clientes únicamente los productos o servicios que se adecuen a sus características y necesidades, y en que la contratación de los mismos se haga una vez que el cliente conozca y entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes, siguiendo en todo caso los siguientes principios generales:

1. Se deberá asegurar una actuación honesta, imparcial y profesional, así como un trato justo al cliente a lo largo de las fases del proceso de comercialización.
2. Se deberán presentar productos y servicios con un adecuado equilibrio entre los riesgos y costes y la utilidad y expectativa de beneficio que el producto presenta para el cliente, lo que implica que los precios aplicados son competitivos, razonables y transparentes.
3. La documentación y explicaciones facilitadas a clientes deberán ser imparciales, claras y no engañosas, así como apropiadas para cada producto/servicio, público objetivo y tratamiento comercial, asegurando la transparencia.
4. Aplicar a cada producto/servicio el tratamiento comercial adecuado en función de sus características y teniendo en cuenta el grado de protección aplicable a cada tipo de cliente, de forma que se obtenga el oportuno grado de conocimiento previo del cliente.
5. Mitigar o gestionar eficazmente los conflictos de interés generados en el proceso de comercialización comunicándolos, cuando proceda, a los clientes de forma adecuada antes de la contratación, de forma que puedan decidir debidamente informados.
6. Atender y aprovechar las iniciativas de formación que el BSNC ponga a su disposición para adquirir los conocimientos, habilidades y experiencia necesarios para el correcto desempeño de sus funciones, de acuerdo a las exigencias normativas establecidas localmente y a las buenas prácticas en esta materia en cada una de ellas.
7. Se deberá informar a los clientes debidamente y de forma transparente de los canales y procesos de resolución establecidos para la formulación de solicitudes, incidencias y reclamaciones y, en su caso, atenderles con prontitud y diligencia. Así mismo, los resolutores responderán a las cuestiones que les presenten los clientes de manera imparcial y respetuosa.

## **CAPÍTULO V. PREVENCIÓN DEL BLANQUEO DE CAPITALES Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO**

### **29. Normas aplicables de Prevención del Blanqueo de Capitales**

El BSNC se identifica con la sociedad y con las autoridades al reconocer la importancia de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo por afectar a aspectos



esenciales de la vida social. Así mismo, el BSNC viene manifestando su plena solidaridad y máxima colaboración con las autoridades competentes en esta materia.

Solo mediante el compromiso de todos en el BSNC se puede reducir el riesgo de que los productos que se comercializan y los servicios que se prestan no puedan ser utilizados para el blanqueo de capitales o a la financiación del terrorismo.

A tal efecto, los Sujetos del Código cumplirán estrictamente la normativa interna de Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo.

## **CAPÍTULO VI. CONDUCTA EN LOS MERCADOS DE VALORES**

### **30. Normas aplicables a todos los Sujetos del Código**

1. Los Sujetos del Código realizarán sus operaciones en los mercados financieros (incluidos los de valores y otros instrumentos financieros) de acuerdo con los siguientes principios, sin perjuicio de la aplicación de las normas especiales que establece el Código de Conducta en los Mercados de Valores para quienes les sea de aplicación:
  - i) No realizarán operaciones con ánimo de lucro inmediato o con carácter recurrente o repetitivo (operativa especulativa), o que requieran, por su riesgo, volatilidad u otras circunstancias, un seguimiento continuo del mercado que pueda interferir en su actividad profesional en el BSNC.
  - ii) En caso de duda sobre la naturaleza especulativa, o no, de las operaciones personales, sobre el carácter privilegiado o relevante de una información, o sobre la interpretación del presente apartado, el Sujeto del Código deberá consultar previamente a la Gerencia de Cumplimiento.
  - iii) Evitarán el endeudamiento excesivo para financiar sus operaciones y en ningún caso operarán en descubierto o sin la suficiente provisión de fondos.
  - iv) Es información privilegiada toda información de carácter concreto que se refiera directa o indirectamente a uno o varios 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 de manera apreciable sobre su cotización.
  - v) Si los Sujetos del Código tienen acceso por cualquier medio a información privilegiada, deberán poner esta circunstancia inmediatamente en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento, indicando además la fuente de la información privilegiada así obtenida. Este deber de comunicación será aplicable también en los casos en que la información privilegiada se conozca de forma accidental, en virtud de comentarios casuales o por negligencia o indiscreción de las personas obligadas a guardar reserva. Los Sujetos del Código que de esta forma accedan a información privilegiada deberán abstenerse de hacer cualquier uso de la misma y de comunicarla a terceros, salvo la comunicación a la Gerencia de Cumplimiento antes indicada.

### **31. Normas del Código de Conducta en los Mercados de Valores**

Las personas obligadas según el Código de Conducta en los Mercados de Valores cumplirán estrictamente las normas que se establecen en dicho código y observarán una especial diligencia en el cumplimiento de las normas siguientes:

1. Las operaciones que hagan por cuenta propia deberán realizarlas a través de una entidad del Grupo y deberán informar mensualmente sobre ellas a la Gerencia de Cumplimiento, en la forma y con las excepciones establecidas en el Código de Conducta en los Mercados de Valores. Dichas operaciones por cuenta propia habrán de ordenarse por escrito o por medios registrables, no se tramitarán si no existe suficiente provisión de fondos y no tendrán carácter especulativo.



2. Deberán comunicar de forma anticipada las operaciones por cuenta propia que pretendan realizar sobre valores del Grupo. Dichas operaciones no podrán realizarse desde un mes antes de anunciarse los resultados trimestrales, semestrales o anuales correspondientes hasta el día siguiente al de su publicación. Tampoco podrán realizarse operaciones de signo contrario sobre valores del Grupo en los 30 días siguientes a cada adquisición o enajenación de los mismos.
3. Deberán evitar los conflictos de interés y habrán de informar a la Gerencia de Cumplimiento de cualquier situación en que pudiera plantearse, a juicio de un observador imparcial, un conflicto de interés.
4. Deberán cumplir de forma escrupulosa las cautelas que respecto a la información sensible se establecen en el Código de Conducta en los Mercados de Valores y muy en particular las siguientes:
  - i) Limitarán el conocimiento de la información sensible a las personas que necesariamente deben tenerlo para el adecuado desempeño de sus funciones y evitarán hacer cualquier tipo de comentario que pueda revelar directa o indirectamente el contenido de la información sensible.
  - ii) No realizarán ni recomendarán ninguna operación con base en la información privilegiada.
  - iii) Respetarán estrictamente las barreras establecidas por la Gerencia de Cumplimiento para cada área separada y, de ser imprescindible el traspaso de barreras, cumplirán escrupulosamente las medidas de control que establece el Código de Conducta en el Mercado de Valores y sus desarrollos.
5. Deberán abstenerse de la preparación o realización de prácticas que falseen la libre formación de los precios o provoquen, en beneficio propio o ajeno, una evolución artificial de las cotizaciones.
6. Prestarán especial atención a los posibles indicios de operaciones sospechosas de abuso de mercado y, en caso de detectar algún indicio, informarán inmediatamente a la Gerencia de Cumplimiento.

## **CAPÍTULO VII. ACTIVOS DEL GRUPO**

### **32. Protección de los activos del Grupo**

1. Los Sujetos del Código velarán por que los activos del BSNC no sufran ningún menoscabo.
2. Protegerán y cuidarán los activos de los que dispongan o a los que tengan acceso, que serán utilizados de forma adecuada a la finalidad de las funciones profesionales para cuyo ejercicio han sido entregados.
3. No realizarán ningún tipo de disposición o gravamen sobre los activos del BSNC sin la oportuna autorización.
4. Cuidarán de que la realización de gastos se ajuste estrictamente a las necesidades.
5. Cumplirán con todos los procedimientos de control interno establecidos por el BSNC para proteger los activos.
6. No realizarán ningún acto de enajenación, transmisión, cesión u ocultación de cualquier bien titularidad del BSNC con la finalidad de eludir el cumplimiento de las responsabilidades del mismo frente a sus acreedores.



### **33. Gestión de inmuebles adjudicados**

1. Los Sujetos del Código que por razón de su puesto de trabajo o cargo desarrollen funciones, tengan responsabilidades, manejen información u ostenten facultades en el BSNC para la gestión y comercialización de inmuebles propios, adjudicados, adquiridos o cualesquiera otros cuya tutela les haya sido encomendada se atenderán en su actuación a lo que se establece la normativa interna aplicable en esta materia.
2. Los Sujetos del Código tienen prohibido acometer por cuenta del BSNC cualquier obra de construcción, demolición, remodelación o restauración sin haber obtenido las licencias y autorizaciones correspondientes.

## **CAPÍTULO VIII. OBLIGACIONES CONTABLES E INFORMACIÓN FINANCIERA**

### **34. Obligaciones contables**

1. La información financiera del BSNC se elaborará con fiabilidad y rigor, asegurándose de que:
  - i) Las transacciones, hechos y demás eventos recogidos por la información financiera efectivamente existen y se han registrado en el momento adecuado.
  - ii) La información refleja la totalidad de las transacciones, hechos y demás eventos en los que la entidad es parte afectada.
  - iii) Las transacciones, hechos y demás eventos se registran y valoran de conformidad con la normativa aplicable.
  - iv) Las transacciones, hechos y demás eventos se clasifican, presentan y revelan en la información financiera de acuerdo con la normativa aplicable.
  - v) La información financiera refleja, a la fecha correspondiente, los derechos y obligaciones a través de los correspondientes activos y pasivos, de conformidad con la normativa aplicable.
2. La información financiera incluye toda la información de carácter contable y económico que el BSNC presente a los mercados de valores y registre en los órganos de supervisión, cualquiera que sea su periodicidad o finalidad. En el caso de Banco Santander S.A. como entidad matriz del Grupo, incluye, el informe financiero anual, el informe financiero semestral y las declaraciones intermedias, tanto individuales como consolidadas, y los folletos que sobre emisiones de instrumentos financieros formule el Grupo.

### **35. Controles internos**

1. Se cumplirá con todos los procedimientos de control interno establecidos por el BSNC para garantizar una correcta contabilización de las transacciones y su adecuado reflejo en la información financiera publicada por el BSNC.
2. Al preparar la información financiera las funciones del BSNC responsables de cada actividad, proceso y subproceso deberán certificar que han cumplido con los controles establecidos y que la información suministrada es correcta.
3. Auditoría Interna y la Gerencia de Cumplimiento supervisarán el proceso de presentación de la información financiera, la eficacia del control interno y la auditoría interna.
4. El Comité de Riesgos supervisará los sistemas de gestión de riesgos.



### **36. Difusión de información relevante**

La comunicación al mercado y la difusión de la información relevante del BSNC queda sujeta, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 25, a las siguientes reglas:

1. Corresponde a la Gerencia de Cumplimiento comunicar a la Superintendencia Financiera de Colombia la información relevante generada en el BSNC. Dicha comunicación será siempre previa a la difusión de información relevante al mercado o a los medios de comunicación, y tendrá lugar tan pronto se haya producido la decisión o suscrito o ejecutado el acuerdo de que se trate.
2. La Gerencia de Cumplimiento vigilará la evolución de los valores del Grupo sobre los que exista información relevante y adoptará las medidas adecuadas, incluidas, de ser procedente, una comunicación de información relevante, en caso de que aparezcan indicios de una difusión inadecuada de la misma.
3. La difusión de la información relevante será veraz, clara, completa, equitativa, en tiempo útil y, siempre que sea posible, cuantificada.
4. La Gerencia de Cumplimiento llevará un registro de hechos relevantes comunicados al mercado.

## **CAPÍTULO IX. CONDUCTAS DE CORRUPCIÓN**

### **37. Corrupción de funcionarios públicos**

1. Está prohibida la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera autoridades, funcionarios públicos o empleados o directivos de empresas u organismos públicos, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas y ya tenga como destinatario al propio funcionario o empleado público o a otra persona indicada por él. Esta prohibición se refiere tanto a las autoridades, funcionarios o empleados públicos de Colombia como de cualquier otro país.
2. Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por el BSNC como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, brokers, asesores o cualesquiera personas interpuestas.
3. Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta limitación siempre que cumplan con las directrices establecidas en el protocolo del BSNC sobre esta materia:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
  - d) Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por el BSNC, en las condiciones establecidas por la política corporativa sobre esta materia.
4. Salvo los supuestos no incluidos en la limitación anterior, según expresa el apartado anterior los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Gerencia de Cumplimiento la adecuación de los regalos e invitaciones dirigidos a funcionarios





públicos, siendo precisa su autorización para la entrega del objeto o invitación que se trate, la previa conformidad de su responsable, de acuerdo con la normativa interna.

5. Los Sujetos del Código deberán rechazar y poner en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el punto 1 anterior.

### **38. Agentes, intermediarios y asesores**

La utilización de agentes, intermediarios o asesores en transacciones o contratos en los que intervenga de alguna forma una Administración pública, un organismo público o una empresa pública, tanto de nacionalidad colombiana como extranjera, exigirá la adopción de las siguientes medidas:

1. Siempre que sea posible se utilizarán como agentes, intermediarios o asesores entidades de conocido prestigio en el mercado o sector de que se trate y, de ser factible, empresas de primera fila, especialmente cuando la retribución del agente, intermediario o asesor esté vinculada al éxito de la transacción o contrato.
2. Se implantarán mecanismos de diligencia debida para tratar de conocer, hasta donde sea razonable, a las personas intervinientes y a sus colaboradores, de forma que se pueda elegir a los más idóneos, asegurándose razonablemente de que son dignos de confianza y no realizan, en consecuencia, actividades que puedan implicar riesgos, perjuicios económicos o comprometer la reputación y la buena imagen del BSNC.
3. Se informará al agente, intermediario o asesor al que finalmente se contrate de las prohibiciones que se establecen en este capítulo. Se incluirán en los contratos que se suscriban con los agentes, intermediarios o asesores estipulaciones en que de forma expresa y taxativa se expresen dichas prohibiciones.

### **39. Comunicación a la Gerencia de Cumplimiento**

1. El BSNC si tiene intención de realizar una transacción en que vaya a intervenir de alguna forma una Administración pública, un organismo público o una empresa pública, tanto colombiana como extranjera, comunicará este hecho a la Gerencia de Cumplimiento y le informará antes de su contratación de los agentes o intermediarios que puedan llegar a participar en la operación.
2. Se exceptúan de este deber de comunicación las transacciones que formen parte de un programa de colaboración con una Administración pública debidamente aprobado por el BSNC, las operaciones bancarias ordinarias y las que, por ser de una cuantía mínima, no supongan ningún riesgo significativo de actuación ilícita.
3. Tras recibir la comunicación, la Gerencia de Cumplimiento adoptará las medidas de diligencia debida necesarias para asegurarse de que no pueda darse ningún comportamiento ilícito.

### **40. Corrupción de particulares**

1. Se prohíbe la entrega, promesa u ofrecimiento de cualquier clase de pago, comisión, regalo o retribución a cualesquiera empleados, directivos o administradores de otras empresas o entidades, ya se efectúe directamente a ellos o indirectamente a través de personas o sociedades a ellos vinculadas con la finalidad de que, incumpliendo sus obligaciones en la contratación de productos, servicios o compraventa de bienes, favorezcan al BSNC frente a sus competidores.





2. Dichas entregas, promesas u ofrecimientos están prohibidas tanto si se realizan directamente por el BSNC como si se realizan indirectamente a través de socios, colaboradores, agentes, intermediarios, brokers, asesores o cualesquiera personas interpuestas.
3. Salvo que por su frecuencia, características o circunstancias pudieran ser interpretados por un observador objetivo como hechos con la voluntad de afectar el criterio imparcial del receptor, no se incluyen en esta limitación:
  - a) Los objetos de propaganda de escaso valor.
  - b) Las invitaciones normales que no excedan de los límites considerados razonables en los usos habituales, sociales y de cortesía.
  - c) Las atenciones ocasionales por causas concretas y excepcionales (como regalos de Navidad), siempre que no sean en metálico y estén dentro de límites módicos y razonables.
  - d) Las invitaciones a actos deportivos o culturales patrocinados por el BSNC, en las condiciones establecidas por la política corporativa sobre esta materia.
4. Salvo los supuestos no incluidos en la limitación anterior, según expresa el apartado anterior los Sujetos del Código deberán consultar previamente con la Gerencia de Cumplimiento la adecuación de La entrega u ofrecimiento de regalos e invitaciones a terceros, siendo precisa su autorización para el ofrecimiento y entrega del objeto o invitación que se trate, la previa conformidad de su responsable, conforme a la normativa interna.
5. Los Sujetos del Código deberán rechazar y poner en conocimiento de la Gerencia de Cumplimiento cualquier solicitud por un tercero de pagos, comisiones, regalos o retribuciones de las mencionadas en el punto 1 anterior.

## **CAPÍTULO X. OBLIGACIONES TRIBUTARIAS**

### **41. Obligaciones tributarias del Grupo**

1. Banco Santander de Negocios Colombia S.A. establece las directrices y pautas comunes de actuación en el ámbito tributario, que son de aplicación en el BSNC y mantiene una tolerancia cero con respecto a la ilícita elusión del pago de tributos y está comprometido con el cumplimiento de las obligaciones tributarias que deberán estar alineadas con los principios generales que integran la estrategia fiscal del BSNC.
2. Los Sujetos del Código evitarán todas aquellas prácticas que supongan la ilícita elusión del pago de tributos.
3. Los Sujetos del Código observarán los principios que integran la estrategia fiscal aprobada por la Junta Directiva del BSNC. En particular, evitarán la utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias, entendiéndose por tales aquellas en las que, mediante la interposición de sociedades instrumentales a través de paraísos fiscales o territorios no cooperantes con las autoridades fiscales, estén diseñadas con el propósito de impedir el conocimiento por parte de las autoridades fiscales del responsable final de las actividades o el titular último de los bienes o derechos implicados.
4. La Junta Directiva del BSNC es el órgano competente para aprobar aquellas operaciones que se consideren de especial riesgo fiscal y estará informada de las políticas fiscales aplicadas por el BSNC. . Antes de formular las cuentas anuales y presentar la declaración del Impuesto sobre Sociedades, el Vicepresidente de Gestión Financiera informará a la Junta Directiva, directamente o a través de la Auditoría Interna, de las políticas seguidas durante el ejercicio.



5. Sin perjuicio de ello, en el caso de operaciones o asuntos que deban someterse a la aprobación de la Junta Directiva del BSNC se informará de cuáles son las consecuencias fiscales de las mismas cuando constituyan un factor relevante.
6. Lo dispuesto en este apartado, se regulará a través de la correspondiente normativa interna.

#### **42. Obligaciones tributarias de los clientes**

1. En la comercialización y venta de productos y servicios financieros no se podrá realizar ningún tipo de asesoramiento o planificación fiscal a los clientes que exceda de la información del posible tratamiento fiscal del producto de cuya contratación se trate advirtiendo de que consiste en una simple información, sin carácter de asesoramiento fiscal y de que a él corresponde la responsabilidad por el debido cumplimiento de sus obligaciones tributarias, lo que incluye el recabar por su cuenta y de forma ajena al BSNC el asesoramiento fiscal necesario sobre los productos financieros y servicios contratados. En las presentaciones de productos, servicios y contratos se incluirán advertencias explícitas o disclaimers en que así conste.
2. En relación con los productos y servicios contratados, la información fiscal entregada a los clientes para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias antes del inicio del período de declaración correspondiente deberá ser veraz, y facilitada con la mayor antelación posible, tratando de evitar la existencia de incidencias y divergencias con la Administración tributaria.

### **CAPÍTULO XI. ESTABLECIMIENTOS EN PAÍSES O TERRITORIOS CALIFICADOS COMO PARAÍSO FISCAL**

#### **43. Establecimientos en países o territorios calificados como paraíso fiscal**

1. No se crearán ni adquirirán participaciones en entidades domiciliadas en países o territorios que tengan la consideración de paraísos fiscales sin autorización específica de la Junta Directiva, y siempre tras un análisis de las circunstancias concretas de la misma y de la justificación de su oportunidad. Cuando razones de urgencia así lo aconsejen, la autorización podrá darla el Comité de Dirección, dando cuenta posteriormente a la Junta Directiva
2. La Comisión de Auditoría supervisará el control interno ejercido sobre las actividades en países o territorios calificados como paraíso fiscal y elevará anualmente a la Junta Directiva un informe al respecto.
3. El objeto social y las actividades que puedan llevarse a cabo en los países o territorios calificados como paraíso fiscal deberán estar claramente identificados y definidos.
4. Los establecimientos en los países o territorios calificados como paraíso fiscal estarán sometidos a un control efectivo por parte de los órganos centrales del BSNC.
5. La firma de auditoría externa del establecimiento en el país o territorio calificado como paraíso fiscal será la misma firma de auditoría de la matriz española y de los estados consolidados del Grupo.
6. Se informará en las cuentas anuales de las actividades desarrolladas en cada establecimiento en el país o territorio calificado como paraíso fiscal, su naturaleza, sus resultados y los mecanismos establecidos para controlar los posibles riesgos.
7. A estos efectos, se entenderá que un determinado país o territorio es calificado como paraíso fiscal cuando de acuerdo con la normativa española que resulte de aplicación en cada



momento, o con la normativa local que resulte de aplicación en cada caso, tenga dicha consideración.

## **CAPÍTULO XII. SISTEMAS INFORMÁTICOS Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN**

### **44. Normas de Conducta en el Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación**

1. Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente las normas que se establecen en la normativa interna en materia de conducta en el Uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.
2. Prestarán especial protección a los sistemas informáticos, extremando las medidas de seguridad de los mismos. Particularmente, procurarán mantener comportamientos personales seguros en materia de ciber seguridad.
3. Acusarán recibo de los dispositivos tecnológicos que les sean entregados o habilitados y devolverán los mismos al dejar el BSNC o, en caso de que así se les solicite, al trasladarse de una entidad a otra dentro del BSNC, todo ello de acuerdo con los procedimientos y plazos fijados en la normativa interna de referencia.
4. Deberán respetar las normas específicas reguladoras de la utilización del correo electrónico, acceso a Internet u otros medios similares puestos a su disposición, sin que en ningún caso pueda producirse un uso inadecuado de los mismos.
5. La creación, pertenencia, participación o colaboración por los Sujetos del Código en redes sociales, foros o *blogs* en Internet y las opiniones o manifestaciones que se realicen en los mismos, se efectuarán de manera que quede claro su carácter personal. En todo caso, los Sujetos del Código deberán abstenerse de utilizar la imagen, nombre o marcas del BSNC para abrir cuentas o darse de alta en estos foros y redes.

## **CAPÍTULO XIII. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL Y DE PROPIEDAD INDUSTRIAL**

### **45. Derechos de propiedad intelectual e industrial del BSNC**

1. Los Sujetos del Código respetarán la propiedad intelectual y el derecho de uso que corresponde al BSNC en relación con los cursos, proyectos, programas y sistemas informáticos; equipos, manuales y videos; conocimientos, procesos, tecnología, *know-how* y, en general, demás obras y trabajos desarrollados o creados en el BSNC, ya como consecuencia de su actividad profesional o de la de terceros. Por tanto, su utilización se realizará en el ejercicio de la actividad profesional en el mismo y se devolverá todo el material en que se soporten cuando sean requeridos.
2. No utilizarán la imagen, nombre o marcas del BSNC sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en el mismo.

### **46. Derechos de terceros**

Los Sujetos del Código respetarán asimismo los derechos de propiedad intelectual e industrial que ostenten terceras personas ajenas al BSNC. En particular, los Sujetos de Código no incorporarán, utilizarán o emplearán en el BSNC cualquier tipo de información o documentación física o electrónica perteneciente a otra empresa que se haya obtenido como consecuencia del desempeño de un cargo previo o sin el debido consentimiento.

## **CAPÍTULO XIV. CONSERVACIÓN DE DOCUMENTOS**



#### **47. Archivo y conservación de documentos**

Los Sujetos del Código cumplirán estrictamente la normativa interna sobre archivo y conservación de documentos.

En todo caso, se archivarán y conservarán adecuadamente durante el tiempo que se establezca en dicha normativa los documentos, ya sean en papel o en formato electrónico, que, dentro de su área de responsabilidad, se hallen en los casos siguientes:

1. Los documentos que constituyan el soporte de las anotaciones contables que reflejan las transacciones realizadas por el BSNC.
2. Los informes presentados ante las autoridades sobre las actividades sospechosas de un cliente relacionadas con un posible caso de blanqueo de capitales y/o de financiación del terrorismo o con un posible caso de abuso de mercado, junto con la documentación que los respalde.
3. Los registros de todos los cursos sobre prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo que se hayan impartido.
4. Los registros de todos los cursos que se hayan impartido sobre materia de Cumplimiento.
5. Los documentos relativos a las denuncias y a las investigaciones a que den lugar que se contemplan en el Título VI.



## TÍTULO V. APLICACIÓN DEL CÓDIGO GENERAL

### CAPÍTULO I. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

#### 48. Gerencia de Cumplimiento

El desarrollo, implantación y ejecución del Marco Corporativo General de Cumplimiento corresponde a la Gerencia de Cumplimiento, junto con otras áreas o unidades organizativas que, por razones operativas o de especialización, no forman parte orgánicamente de la misma, pero colaboran con ella en la ejecución del marco.

En relación con éste Código General de Conducta a la Gerencia de Cumplimiento le corresponde el desempeño de las siguientes funciones:

1. Llevará a efecto la aplicación de este Código General y de los demás Códigos y desarrollos adicionales.
2. Definirá y supervisará la ejecución de la actividad de formación en materia de Cumplimiento que realice Recursos Humanos.
3. Dirigirá las investigaciones que se realicen sobre la posible comisión de actos de incumplimiento, pudiendo solicitar la ayuda de Auditoría Interna, proponiendo al Comité de Riesgos u órgano equivalente, las sanciones que en su caso procedan.
4. Colaborará con Auditoría Interna en las revisiones periódicas que ésta realice en cuanto se refiere al cumplimiento del Código General y de la normativa interna de desarrollo, sin perjuicio de las revisiones periódicas que, sobre materias de cumplimiento normativo, la Gerencia de Cumplimiento directamente realice.
5. Recibirá y tramitará las denuncias que, en virtud de lo que se establece en el Título VI, realicen empleados.
6. Asesorará en la resolución de las dudas que surjan en la aplicación del s Código General de Conducta y la normativa interna de desarrollo, así como para la prevención del riesgo reputacional que pudiera estar asociado.
7. Elaborará un informe anual sobre la aplicación del Marco Corporativo General y normativa de Conducta, que someterá al Comité de Riesgos y a la Junta Directiva.
8. Evaluará anualmente los cambios que sea conveniente introducir en el Marco Corporativo General de Cumplimiento y la normativa de conducta, especialmente en caso de detectarse áreas de riesgo no reguladas y procedimientos susceptibles de mejora, y propondrá dichos cambios a los órganos competentes.

#### 49. Comité de Cumplimiento Regulatorio

1. El Comité de Cumplimiento Regulatorio, tiene competencia sobre el control y la supervisión del riesgo de cumplimiento regulatorio en el BSNC. Está integrado por representantes de Cumplimiento, Asesoría Jurídica, Recursos Humanos, Riesgos, Gestión Financiera, Medios y Auditoría Interna
2. El Comité de Cumplimiento Regulatorio aprueba los modelos de referencia en desarrollo del Marco Corporativo General de Cumplimiento y del Código General de Conducta y sus desarrollos, así como de la validación de las adaptaciones locales de los modelos de desarrollo.



3. El Comité de Cumplimiento Regulatorio decide sobre las cuestiones relevantes en materia de cumplimiento regulatorio que puedan conllevar un riesgo potencial para el BSNC, en función de las facultades que tenga otorgadas o de las atribuciones que haya de ejercer por imperativo legal.
4. El Comité de Cumplimiento Regulatorio interpreta el Código General de Conducta y los códigos especializados y realiza propuestas para su mejora.
5. El BSNC se dotará, de acuerdo con el principio de proporcionalidad, de un órgano de gobierno análogo, cuya estructura, composición y responsabilidad deberán ser coherentes con el órgano de gobierno de la Corporación.

## **50. Auditoría Interna**

1. Como parte de sus funciones de investigación y control interno, Auditoría Interna realizará las pruebas y revisiones necesarias para comprobar que se cumplen las normas y procedimientos establecidos en el Marco Corporativo General de Cumplimiento.
2. Auditoría Interna supervisará de forma independiente la suficiencia y eficacia del Marco Corporativo General de Cumplimiento, del Código de Conducta y sus desarrollos corporativos o locales y que, en consecuencia, consigue los objetivos en el mismo pretendidos.

## **51. Comité de Cumplimiento Regulatorio**

El Comité de Cumplimiento supervisará el cumplimiento del Código General de Conducta y de la normativa de conducta y, en general, la aplicación del Marco Corporativo General de Cumplimiento, hará las propuestas necesarias para su mejora, e informará periódicamente a la Junta Directiva sobre el estado de la función de cumplimiento y la aplicación del Marco.

## **52. Junta Directiva**

La Junta Directiva del BSNC aprobará el Marco Corporativo General de Cumplimiento y el presente Código General de Conducta. La Junta Directiva recibirá periódicamente información del Comité de Cumplimiento Regulatorio sobre la aplicación del Marco Corporativo General de Cumplimiento.

## **53. Recursos Humanos**

Corresponde a Recursos Humanos poner a disposición de los Sujetos del Código el Código General, organizar la formación para el adecuado conocimiento del mismo, interpretar y atender junto con la Gerencia de Cumplimiento las consultas que los Sujetos del Código planteen, el desarrollo y ejercicio de la potestad disciplinaria y sancionadora, en materia laboral, así como el resto de las funciones que en él se le atribuyen.

## **54. Vicepresidentes, Unidad, Área o División**

Los Vicepresidentes de Unidad, Área o División velarán por el cumplimiento del Código General en sus respectivos ámbitos.

# **CAPÍTULO II. CONSECUENCIAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

## **55. Incumplimiento**

El incumplimiento del Código General puede dar lugar a sanciones laborales, sin perjuicio de las administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello.



## TÍTULO VI. CANAL DE DENUNCIAS

### 56. Política de Puerta Abierta

1. Todo empleado del BSNC que tenga conocimiento de la comisión de un acto presuntamente ilícito o de un acto de incumplimiento de este Código General o de los códigos, normativa interna de Conducta y de la Política de Derechos Humanos del Grupo podrá comunicarlo directamente a la Gerencia de Cumplimiento.
2. La comunicación a la Gerencia de Cumplimiento de una actuación presuntamente ilícita podrá realizarse por alguno de los siguientes medios, especificados en la normativa interna de uso y funcionamiento del canal de denuncias:
  - i) Teléfonos: + (51) 1 7 433161, + (51) 1 7 434222 Extensión 73161
  - ii) Correo electrónico: [cumplimentocolombia@santander.com.co](mailto:cumplimentocolombia@santander.com.co)
  - iii) Buzón de Denuncias: Ubicado en la página web del Banco

En este Buzón de Denuncias podrán reportar situaciones como:

- Faltas de respeto personales que generen situaciones de discriminación o supongan una situación de acoso.
  - Incumplimiento de los procedimientos relacionados con la selección y negociación de proveedores y contratistas.
  - Incumplimiento de las directrices internas en materia de regalos e invitaciones.
  - Conflictos de interés que puedan condicionar el correcto desempeño de deberes profesionales de empleados, clientes y proveedores.
  - Utilización inadecuada de los medios o descarga no autorizada de programas informáticos.
  - Incumplimiento de la normativa relativa a la prevención del lavado de activos y financiación del terrorismo.
  - Incumplimiento de la normativa relativa al Código General de Conducta, del Código de Conducta del Mercado de Valores, y demás normativa interna.
3. Para asegurar la máxima efectividad de la política de Puerta Abierta, se dará publicidad suficiente en la intranet del BSNC a la posibilidad de formular comunicaciones confidenciales.
  4. Por los mismos cauces se podrán formular al Comité de Cumplimiento Regulatorio a la Gerencia de Cumplimiento consultas sobre cuestiones relacionadas con el Marco Corporativo General de Cumplimiento o de éste Código General de Conducta.

### 57. Confidencialidad de las denuncias y prohibición de represalias

1. El Comité de Cumplimiento Regulatorio garantizará la confidencialidad de las denuncias que reciban.
2. Queda rigurosamente prohibido adoptar medida alguna contra un empleado del BSNC que constituya una represalia o cualquier tipo de consecuencia negativa por haber formulado una denuncia.
3. La prohibición de represalias prevista en el párrafo anterior no impedirá la adopción de las medidas disciplinarias que procedan cuando la investigación interna determine que la denuncia es falsa y ha sido formulada de mala fe.



## 58. Tramitación de las denuncias

1. La Gerencia de Cumplimiento mantendrá un registro de todas las denuncias que se reciban. Dicho registro respetará las exigencias de la normativa relativa a la protección de datos.
2. Tras recibirse una denuncia, la Gerencia de Cumplimiento iniciará una investigación interna, salvo que la denuncia carezca manifiestamente de fundamento o se refiera a cuestiones ajenas al ámbito de Cumplimiento. En estos supuestos la Gerencia de Cumplimiento deberá dejar constancia en el registro de denuncias de la recepción de la comunicación y de la decisión adoptada de no iniciar investigación. Esta decisión no impedirá la iniciación posterior de una investigación si se recibiera información adicional.
3. En la investigación interna que realice, la Gerencia de Cumplimiento podrá recabar toda la información y documentación que considere oportuna de cualesquiera áreas, divisiones o sociedades del Grupo. La Gerencia de Cumplimiento podrá además solicitar a Auditoría Interna la ayuda que considere necesaria. La Gerencia de Cumplimiento informará del resultado de la investigación al Comité de Cumplimiento Regulatorio. Tratándose de comunicaciones relativas a principios éticos relacionados con igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales o derechos colectivos la investigación, se realizará por la RRHH.
4. La Gerencia de Cumplimiento trasladará inmediatamente al Comité de Cumplimiento Regulatorio las denuncias que se refieran a prácticas o actos en materia de contabilidad o auditoría.
5. Sin perjuicio de lo anterior, la Gerencia de Cumplimiento informará periódicamente al Comité de Cumplimiento Regulatorio las denuncias que se hayan recibido y del resultado de las mismas.







## **TÍTULO VII. TITULARIDAD, INTERPRETACIÓN, FECHA DE VALIDAD Y REVISIÓN PERIÓDICA**

1. La aprobación de este documento corresponde a la Junta Directiva del BSNC.
2. Corresponde su interpretación al Comité de Cumplimiento Regulatorio.
3. 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.



Versión	Responsable Documento	Responsable Mantenimiento	Fecha Cambio	Responsable de valoración	Comité Aprobado	Fecha aprobación	Fecha revisión programada
1	Pedro León	Pedro León	25.07.2013		JD	25/07/2013	
2	Miguel Ángel Perilla	Miguel Ángel Perilla	30.04.2019		CCR	30/04/2019	
3	Miguel Ángel Perilla	Miguel Ángel Perilla	26.06.2019		JD	26/06/2019	
4	Miguel Ángel Perilla	Miguel Ángel Perilla	28.04.2020		JD	28.04.2020	

Versión	Descripción del Cambio
1	Versión Inicial. Adaptación Local.
2	<p>Se realiza actualización del CGC en los siguientes temas:</p> <p><b><u>Título I. Ámbito de Aplicación del Código General.</u></b>            1. Ámbito del Código General.</p> <p><b><u>Título II. Principios Éticos Generales del BSNC:</u></b>            5. Igualdad de oportunidades, diversidad y no discriminación.            9. Protección del medio ambiente y políticas de responsabilidad social y ambiental.</p> <p><b><u>Título III. Pautas generales de Conducta</u></b>            11. Cumplimiento de la normativa (general e interna) y comportamiento ético            12. No Competencia            21. Regalos, Comisiones o Facilidades Financieras</p> <p><b><u>Capítulo IV. Comercialización y Venta de Productos Financieros</u></b>            28. Ofrecimiento y contratación de productos y servicios</p>
3	<p><b><u>Título VI Canal de Denuncias</u></b>            56. Política de Puerta Abierta            2. iii) Se incluye el canal: Buzón de Denuncias.</p>
4	<p><b><u>Título VI Canal de Denuncias</u></b>            Correo Electrónico: Se modifica el correo electrónico a <a href="mailto:cumplimentocolombia@santander.com.co">cumplimentocolombia@santander.com.co</a></p>