



# Manual general

MG1044 Código de Conducta General

## Tabla de contenido

Introducción.....	2
1. Descripción general.....	2
1.1 Objeto.....	2
1.2 Alcance.....	2
2. Marco teórico.....	2
2.1 Definiciones.....	2
2.2 Premisas.....	3
3. Contenido.....	3
4. Herramientas de apoyo.....	19

## Introducción

El código de conducta general regula las pautas de comportamiento y normas de conducta que deben seguir los funcionarios dentro de la organización.

## 1. Descripción general

### 1.1 Objeto

El propósito del presente código es recoger un catálogo de principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todos los colaboradores de Itaú y filiales Colombia y Panamá, (en adelante Itaú) tanto en el ámbito de su conducta personal y comercial, las que se deben enmarcar en el acatamiento, la observancia, el cumplimiento y la aplicación de los lineamientos que competen a sus actividades.

### 1.2 Alcance

El código de conducta general rige para todos los colaboradores de Itaú, Itaú Securities Services, Itaú Comisionista de Bolsa, Itaú Asset Management, Itaú Corredor de Seguros, Itaú panamá e Itaú Casa de Valores, todos en adelante Itaú, miembros de junta directiva y quienes ostenten la calidad de participantes externos a las sesiones de junta directiva y a los comités de apoyo de la junta directiva de Itaú, **deben cumplir con las disposiciones contenidas en el presente documento.**

**Las disposiciones contenidas en los códigos, manuales, políticas y demás documentos de Itaú, tal como se indica en el reglamento interno de trabajo, son de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todos los funcionarios del Banco y sus Filiales y los mismos se encuentran publicados y disponibles a través de la herramienta normativa de Doc Manager.**

**Todos los colaboradores de Itaú tienen la obligación de conocer y cumplir lo dispuesto en los citados documentos.**

**Así mismo, se obligan a atender y/o realizar la capacitación que periódicamente se les extienda sobre las previsiones contenidas en estos documentos, sin que su falta de asistencia y/ o realización los exima del deber de cumplirlas.**

## 2. Marco teórico

### 2.1 Definiciones

<sup>1</sup> Fuente: código penal, las siguientes son las definiciones de estos delitos:

**Hurto:** el que se apodere de una cosa mueble ajena, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro, incurrirá en prisión de treinta y dos (32) a ciento ocho (108) meses. La pena será de prisión de dieciséis (16) a treinta y seis (36) meses cuando la cuantía no exceda de diez (10) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**Estafa:** el que obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero, con perjuicio ajeno, induciendo o manteniendo a otro en error por medio de artificios o engaños, incurrirá en prisión de dos (2) a ocho (8) años y multa de cincuenta (50) a mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**Corrupción privada:** el que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y multa de diez (10) hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes. Con las mismas penas será castigado el directivo, administrador, empleado o asesor de una sociedad, asociación o fundación que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio no justificado, en perjuicio de aquella. Cuando la conducta realizada produzca un perjuicio económico en detrimento de la sociedad, asociación o fundación, la pena será de seis (6) a diez (10) años.

**Administración desleal:** el administrador de hecho o de derecho, o socio de cualquier sociedad constituida o en formación, directivo, empleado o asesor, que en beneficio propio o de un tercero, con abuso de las funciones propias de su cargo, disponga fraudulentamente de los bienes de la sociedad o contraiga obligaciones a cargo de ésta causando directamente un perjuicio económicamente evaluable a sus socios, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y multa de diez (10) hasta mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

**Utilización indebida de información privilegiada:** el que como empleado, asesor, directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad privada, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de su cargo o función y que no sea objeto de conocimiento público, incurrirá en pena de prisión de uno (1) a tres (3) años y multa de cinco (5) a cincuenta (50) salarios mínimos legales mensuales vigentes. En la misma pena incurrirá el que utilice información conocida por razón de su profesión u oficio, para obtener para sí o para un tercero, provecho mediante la negociación de determinada acción, valor o instrumento registrado en el registro nacional de valores, siempre que dicha información no sea de conocimiento público.

**Falsedad en documento privado:** el que falsifique documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá, si lo usa, en prisión de uno (1) a seis (6) años.

**Destrucción, supresión y ocultamiento de documento privado:** el que destruya, suprima u oculte, total o parcialmente un documento privado que pueda servir de prueba, incurrirá en prisión de uno (1) a seis (6) años.

**Manipulación fraudulenta de especies inscritas en el registro nacional de valores y emisores:** el que realice transacciones, con la intención de producir una apariencia de mayor liquidez respecto de determinada acción, valor o instrumento inscritos en el registro nacional de valores o efectúe maniobras fraudulentas con la intención de alterar la cotización de los mismos incurrirá en prisión de dos (2) a seis (6) años y multa hasta de cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes. La pena se aumentará hasta en la mitad si, como consecuencia de la conducta anterior, se produjere el resultado previsto.

**Soborno:** el que entregue o prometa dinero u otra utilidad a un testigo para que falte a la verdad o la calle total o parcialmente en su testimonio, incurrirá en prisión de seis (6) a doce (12) años y multa de cien (100) a mil (1.000) salarios.

## 2.2 Premisas

No aplica.

## 3. Contenido

### 3.1 Colaboradores de Itaú

- (a) Tendrán la obligación de leer, conocer, entender y se comprometen a cumplir las normas obligatorias de conducta y acciones en el desempeño de sus funciones.
- (b) Quienes desempeñen cargos de jefatura deben velar en todo momento por que las instrucciones impartidas se ajusten a las normas externas e internas de Itaú y que, para el evento que ellas no existan, dichas instrucciones sean coherentes y se ciñan a un criterio recto y a los más altos estándares éticos.

### 3.2 Área de cumplimiento

El área de cumplimiento realizará las funciones ejecutivas del comité de cumplimiento, dentro de las directrices que pudiera dictar este órgano. Corresponderán al área de cumplimiento, en especial, las siguientes funciones:

- Aplicación de las normas contenidas en el código de conducta y supervisar su cumplimiento.
- Velar por el perfeccionamiento de las políticas contenidas en el código de conducta, proponiendo al comité de cumplimiento las modificaciones que correspondan.
- Informar al comité de cumplimiento, tan pronto tenga conocimiento de una posible trasgresión del código de conducta, proporcionándole los detalles, incluida la identidad de las personas afectadas y, en su caso, las recomendaciones o propuestas de futuras acciones y medidas a aplicar.
- Garantizar la confidencialidad de los datos que sean remitidos por las personas que informen alguna situación que implique una violación al presente código de conducta.
- Reportar periódicamente al comité de cumplimiento de toda situación ocurrida o actividad desarrollada en virtud de sus funciones.

- Implementar un programa de capacitación que permita asegurar que los colaboradores conozcan las normas de conducta y la importancia del cumplimiento y adhesión a las mismas y las políticas internas.

Lo anterior no es excluyente, de manera que la junta directiva, el comité de auditoría de la junta directiva, o los integrantes del Comité de Ética, podrán agregar cualquier otra función que estimen necesaria, sea con el carácter de permanente, específica o esporádica.

Para el desarrollo de sus funciones, el Comité de Ética y el área de Cumplimiento dispondrán de amplias facultades para estos efectos y tendrán acceso a toda la documentación e información que legalmente puedan recabar de las personas y áreas involucradas en Itaú y filiales.

### 3.3 Comité de Ética

#### Funciones:

- Monitorear el cumplimiento de las directrices éticas de Itaú.
- Resolver dudas de interpretación de las directrices y situaciones previstas en esta política.
- Encaminar propuestas de mejora en las directrices de ética de la institución a la junta directiva.
- Deliberar oportunamente sobre dilemas éticos, conflictos de interés y cuestiones de justicia, encaminados por los públicos internos y externos de la institución.
- Definir las prácticas y garantizar condiciones que efectivicen el programa corporativo de ética.
- Evaluar el tratamiento de ocurrencias relevantes de desvíos de conducta por parte de administradores y colaboradores en el ambiente de trabajo y en el ambiente de negocios.

#### Miembros:

- Presidente del banco,
- Vicepresidencia de gestión humana,
- Vicepresidencia jurídica
- Vicepresidencia de riesgo
- Vicepresidencia de cumplimiento
- Gerente de cumplimiento de banco Itaú (chile).

#### Presidente y secretario:

La presidencia del comité estará a cargo del presidente del banco. La secretaria del mismo estará a cargo del responsable del área de Ética y Conducta de Itaú.

#### Periodicidad:

El comité se reunirá bimestralmente o con la frecuencia que la administración estime pertinente.

#### Quórum:

El comité deliberará con al menos la mitad más uno de sus miembros y decidirá con al menos la aprobación de la mitad más uno de sus miembros asistentes.

### 3.4 Vicepresidencia de gestión humana

- instruir a los colaboradores a su ingreso a Itaú, la lectura del presente código y la obtención de la firma de toma de conocimiento y su custodia.
- gestionar el registro de información respecto a la declaración de sociedades y relacionados de los colaboradores y reportar a la vicepresidencia de cumplimiento.

## 4. Reglas

### Conducta en los negocios

#### 4.1 Responsabilidad personal

Es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores y asesores externos de Itaú leer, conocer y cumplir en forma estricta este código de conducta, siendo éste un documento complementario al contrato de trabajo, a la normativa externa de los entes de control y supervisión y a la legislación colombiana. En consecuencia, todos somos individualmente responsables por nuestras acciones.

Quienes desempeñen cargos de jefatura deben velar en todo momento por que las instrucciones impartidas se ajusten a las normas externas e internas de Itaú y que, para el evento que ellas no existan, dichas instrucciones sean coherentes y se ciñan a un criterio recto y a los más altos estándares éticos.

No es aceptable que un superior imparta instrucciones que contradigan las normas, tanto internas como externas. Es por esto que, si un colaborador recibe instrucciones reñidas con los principios expresados en este código, deberá informarlo a la vicepresidencia de cumplimiento o a algún miembro del comité de ética para que se adopten las medidas que aseguren la coherencia de ellas.

La responsabilidad individual de nuestras acciones es un aspecto esencial en el desempeño de nuestras funciones, pudiendo ser rechazadas órdenes de nuestra jefatura que no cumplan con lo indicado en este código.

#### 4.2. Conflictos de interés

Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta en relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales y a cualquier hecho que pueda afectar o influir en la independencia u objetividad en el actuar de los colaboradores y asesores externos que pueda interferir en sus decisiones u obligaciones para con los clientes o proveedores o su relación en sus superiores o con la misma institución.

Dado lo anterior los colaboradores deberán, en el desarrollo de una actividad personal o laboral, evitar aquellas situaciones que generen o pudieran generar conflictos de interés en lo que respecta a su posición en Itaú. Por lo tanto, en forma especial pero no excluyente, los colaboradores deberán abstenerse de ejecutar cualquiera de las siguientes conductas:

1. Está prohibido utilizar su cargo para obtención de ventajas y beneficios indebidos para sí o para terceros.
2. Está prohibido contratar empresas o servicios de cónyuges (compañero/a), parientes y personas de relación próxima.
3. Participar en cualquier proceso de evaluación y selección de proveedores, en el que el colaborador mantenga algún interés o relación personal, familiar, económica o de otra índole que pudiera influenciar su evaluación o decisión.
4. Solicitar o contratar servicios y/o trabajos particulares a proveedores de Itaú.
5. Entregar a cualquier título, antecedentes, información o asesorías que puedan afectar cualquier aspecto de competitividad de Itaú o facilitar a otra entidad o cliente o proveedor que pueda afectar la competencia o negociación.
6. Entregar un trato preferente a un postulante de Itaú respecto de otros candidatos, con base a relaciones personales.
7. Aceptar de un cliente o proveedor regalos, invitaciones o regalías que no tengan consistencia con la relación comercial existente, ya sea por el valor económico de éstos o la ocasión en que se entregue.

En general, participar en algún proceso o adoptar decisiones de cualquier tipo relativos al otorgamiento de créditos, productos o servicios financieros, contrataciones y en cualquier transacción o materia en que el colaborador tenga interés directo o indirecto sea de carácter familiar, personal o económico.

En el caso de participar o tomar conocimiento de un conflicto o potencial conflicto de interés particular o familiar, se deberá denunciar esta conducta a través de los canales formales de denuncia existentes en Itaú o informar a la

vicepresidencia de cumplimiento o a la gerencia superior en la que labore, quien deberá informar a su vez a la vicepresidencia de cumplimiento para su análisis.

## **4.2.1 Manejo de potenciales conflictos de interés que pueden surgir en el ejercicio del cargo de miembro de junta directiva**

Teniendo en cuenta la importancia del cumplimiento de la normativa legal vigente y futura que pudieran plantear la resolución de potenciales conflictos de interés resultado de la relación entre el cargo de miembro de junta directiva e Itaú, en procura de elevar los estándares y mejores prácticas en el ámbito del gobierno corporativo, Itaú deja establecido en este código, sin perjuicio de las obligaciones y responsabilidades legales de las sociedades, de los miembros de junta directiva, directivos y ejecutivos principales, lo siguiente:

- Los miembros de junta directiva que tengan interés por sí o como representantes de otra persona en operaciones que involucren montos relevantes que Itaú esté celebrando, deberán abstenerse de pronunciarse respecto a la aprobación de dichas operaciones.
- Los miembros de junta directiva que tengan interés o participen en negociaciones conducentes a la realización de operaciones en entidades vinculadas, deberán informar a la junta directiva o a quien ésta designe.
- Cuando un miembro de junta directiva deba pronunciarse respecto a las operaciones con vinculadas, deberán explicar la relación que tuvieren o el interés que en éstas tengan.
- Ningún miembro de junta directiva, ni sus personas relacionadas, podrán aprovechar para sí las oportunidades comerciales de Itaú sobre las cuales hubiesen tenido conocimiento. Se entenderá como oportunidades comerciales todo plan, proyecto, oportunidad u oferta exclusiva dirigidos a Itaú, para desarrollar una actividad lucrativa en el ámbito de su objeto social.
- Los miembros de junta directiva no podrán participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con Itaú, o en actos que impliquen algún tipo de conflicto de interés, salvo autorización expresa de la asamblea general de accionistas, órgano que puede autorizar si no se perjudican los intereses de Itaú y el interés público.
- Las operaciones en vinculadas que sean aprobadas por los miembros de junta directiva, deben tener por objeto o principio el interés público, además deberán ajustarse en precio, términos y condiciones a aquellas que prevalezcan en el mercado al momento de su aprobación.

Se entiende que existe interés por parte de un miembro de junta directiva en toda negociación, acto, contrato u operación en la que deba intervenir en cualquiera de las siguientes situaciones:

1. Él mismo, su cónyuge o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
2. Las sociedades o empresas en las cuales sea miembro de junta directiva o dueño, directamente o a través de otras personas naturales o jurídicas, del 10% o más de su capital.
3. Las sociedades o empresas en las cuales alguna de las personas antes mencionadas sea miembro de junta directiva o dueño, directo o indirecto, del 10% o más de su capital.

## **4.2.2 Regalos, invitaciones y beneficios**

Por regla general, no se deben aceptar regalos, directa ni indirectamente ni en tipo de atenciones o favores de clientes o proveedores que, por su valor, puedan influir o ser interpretados como una forma de afectar nuestras acciones o decisiones.

Todos los colaboradores de Itaú deberán otorgar en todo momento en atención de calidad a nuestros clientes y/o proveedores, sin pretender por ello recibir compensaciones, distintas a las pactadas en Itaú, de ninguna especie.

Para los efectos anteriores Itaú cuenta con la política de ética que contienen las directrices de actuación cuando se trate de regalos, invitaciones, donaciones y patrocinios, la que es debidamente sancionada por el comité de ética según corresponda.

Los colaboradores de Itaú deberán informar a la VP de Cumplimiento, a través del diligenciamiento del anexo 1 sobre “declaración de regalos, invitaciones y beneficios”, quién determinará la aceptación o no del mismo. En aquellos casos que sobrepasen los USD \$100, se presentarán al Comité de Ética.

## 4.2.3 Oportunidades de negocios

1. Se prohíbe participar en decisiones de negocios en nombre de Itaú en transacciones en las que se tenga interés personal, financiero o de otra índole.
2. Directamente, el colaborador no podrá, en representación de Itaú, participar en ninguna transacción que involucre a personas en las cuales exista un vínculo familiar, personal, económico o de otra índole. Ejemplo de ello, los ejecutivos comerciales o cualquier funcionario no podrán participar en la evaluación o administración de productos de activos y pasivos de algún cliente con el cual exista una relación familiar o personal, de administración y/o propiedad directa y/o indirecta.

Se deberá solicitar autorización al comité de ética antes de realizar negocios particulares – o en nombre de organizaciones o emprendimientos en los cuales sean ejecutivos o socios – con profesionales, empresas y gestores de empresas que sean clientes o proveedores de la institución.

## 4.2.4 Compra de bienes raíces en remates judiciales del banco

Con el objeto de dirigirse hacia una mayor transparencia en los procesos de remate y evitar la posibilidad de eventuales abusos o conflictos de interés, se instruye la prohibición al colaborador o a la persona en la que el colaborador mantenga relaciones personales, familiares, económicas o de otra índole, de participar en la potencial adjudicación de cualquier tipo de bien, mueble o inmueble en juicios ejecutivos o quiebras cuyo remate se efectúe a instancias de Itaú.

Sin perjuicio de lo anterior, el colaborador podrá adquirir los inmuebles que Itaú se adjudique o reciba en pago, en las condiciones que se establezcan en sus procedimientos internos para la venta de dichos inmuebles.

## 4.2.5 Criterios generales para la prevención de conflicto de interés

Con independencia de las restricciones específicas que en cada caso pudieran ser establecidas por la vicepresidencia de cumplimiento, ningún colaborador podrá conceder, aprobar o ejercer influencia para que se aprueben financiamientos o negocios entre Itaú y clientes o proveedores con los que se encuentre vinculado.

Aquellas situaciones que no estén en conformidad a este código, deberán ser puestas en conocimiento de la vicepresidencia de cumplimiento a través de los canales de denuncia formales disponibles para los colaboradores de Itaú, tan pronto sean percibidas y con la debida antelación a la ejecución de cualquier actuación que pudiera verse afectada por ellas, reservándose Itaú el derecho de determinar si esta conducta constituye o no un conflicto real o aparente de intereses o si se trata de una conducta prohibida, independientemente de que esté o no identificada en forma específica como tal.

En definitiva, para todos los casos de conflictos de interés, será el comité de ética quien adoptará los acuerdos conducentes a resguardar el cumplimiento de este código y el curso a seguir en cada una de las situaciones que se le presenten para su pronunciamiento.

Obligación de informar participaciones en sociedades y relacionados

Los colaboradores de Itaú deberán informar para gestión del mismo a la vicepresidencia de gestión humana, sus “relacionados”, a través del diligenciamiento del anexo 2 adjunto al presente código,

Además, los colaboradores de Itaú se obligan a actualizar este formulario una vez al año cuando existan cambios o modificaciones en éste.

## 4.3 Información privilegiada

## Concepto

Se entiende como información privilegiada: “aquella que está sujeta a reserva, la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello y aquella de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido la habría tenido en cuenta un inversionista medianamente diligente y prudente al negociar los respectivos valores y divisas”.

La información privilegiada deja de tener este carácter desde el momento en que es pública, esto es, conocida por el mercado.

En general, efectuar cualquier transacción o acto comercial en forma directa o indirecta, por si o terceros que se base o funde en algún antecedente o información conocida en su calidad de colaborador de Itaú y que no tuviere el carácter de público.

La información privilegiada solamente se podrá entregar a personas que necesitan conocerla para desempeñar sus funciones en Itaú. No se deberá tratar esta información en lugares en que pudiera ser oída por personas que no están en posición legítima de conocerla, tales como reuniones sociales, lugares públicos, taxis, ascensores, restaurantes etc.

El traspaso de información relativa a negocios e información confidencial de los clientes entre las distintas áreas de Itaú deberá limitarse a lo estrictamente necesario para el correcto accionar del negocio. Cualquier duda sobre la forma en la que debería ser resuelto p manejado el uso de la información privilegiada deberá ser consultada a la Vicepresidencia de Cumplimiento.

Por último, Itaú se reserva el derecho de determinar si una conducta constituye uso o aparente uso de información privilegiada o es una conducta prohibida, independiente de que esté o no identificada específicamente como tal en este código.

Para información más detallada en cuanto al mercado de valores, consultar el MG1045 – Código De Conducta General Del Mercado De Valores.

## **5. Relaciones integrales**

### **5.1 Relación con el cliente**

Itaú incentiva la relación duradera y de confianza mutua en los clientes, quienes constituyen el centro de su actividad, respetando los derechos de los clientes atendiendo sus prioridades y comprometidos en una revisión continua de sus procesos organizativos para mejorar la atención y el servicio a sus clientes.

En virtud de lo anterior, el compromiso de los colaboradores con sus clientes radica en entregarles productos y servicios de calidad que satisfagan sus necesidades.

Es por esto que, entre otros aspectos, se debe considerar el informar a los clientes sobre los productos y servicios que ofrece Itaú con imparcialidad y exactitud y no ofrecer ventajas o beneficios inexistentes u ocultar costos, ni tampoco ofrecer ventajas o beneficios a unos clientes en perjuicio de otros. Adicionalmente, deben cuidar que los contratos o negocios propuestos no constituyan abuso o simulación de actos jurídicos, con el solo propósito de eludir impuestos.

Los colaboradores evitarán relacionarse con personas naturales o jurídicas respecto de las cuales se sospeche que sus negocios sean ilegales o ilegítimos. De igual forma, está prohibido realizar operaciones o transacciones con dineros provenientes de actividades reñidas en la ley o que atenten en contra de las buenas costumbres o el orden público, tales como el lavado de activos, el terrorismo, tráfico de armas, soborno, soborno transnacional, fraude, prostitución, robo o cualquier actividad que se pueda considerar como delictiva.

En caso que un colaborador tome conocimiento de este tipo de operaciones deberá informarlo a la brevedad a la vicepresidencia de cumplimiento, quien en conjunto con el comité de ética o el comité de prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo, según corresponda, determinará el curso a seguir.

## 5.2 Relación en los accionistas

Itaú está comprometido con la utilización prudente del capital económico para ofrecer seguridad y rentabilidad superior a los accionistas. Así mismo respeta los mecanismos de operación del mercado, evitando tomar acuerdos como intermediario de valores o con otros intermediarios, en perjuicio de algún accionista.

Itaú entrega a sus accionistas información oportuna, íntegra y veraz sobre los temas que le atañen.

## 5.3 Relación externa y en autoridades

El presidente del banco o las personas que él designe para estos efectos, serán los responsables de las comunicaciones para con terceros y los medios de comunicación. Ningún colaborador podrá efectuar comunicaciones o dar entrevistas a medios de comunicación sin la autorización previa del presidente del banco. También podrá efectuar las comunicaciones que el presidente determine, la persona que tenga el carácter de “gerente relación con inversionistas”.

En caso que aparezca alguna información relevante en los medios de comunicación respecto a Itaú, que no provenga de las fuentes oficiales mencionadas anteriormente, será facultad de esta institución el pronunciarse o no oficialmente respecto de la veracidad de la misma. Lo anterior, salvo que le sea exigido por la autoridad hacerlo, en cuyo caso Itaú podrá adoptar alguno de los mecanismos de información que se contienen en la legislación vigente.

Los colaboradores de Itaú mantendrán una actitud de respeto y colaboración en el marco de su competencia, con todas aquellas autoridades y sus representantes, tanto de orden público como privado y cumplirán con las exigencias establecidas por la ley, cuando deban realizar una “gestión de intereses particulares” ante funcionarios públicos.

Queda prohibido cualquier ofrecimiento, favor, compensación o atención a funcionarios o a empleados de autoridades que puedan interpretarse como efectuadas con el propósito de obtener beneficios por parte de las autoridades o entes reguladores externos. No obstante lo anterior, cualquier duda sobre la forma en la que deberían ser resueltas las relaciones con las autoridades, deberá ser consultada a la vicepresidencia de cumplimiento.

## 5.4 Relación en los colaboradores

En términos generales, la relación de Itaú con sus colaboradores se basa principalmente en aspectos que se encuentran estipulados en el reglamento interno de trabajo y en el reglamento de higiene y seguridad industrial, de la vicepresidencia de gestión humana, que entre otros son:

1. En Itaú, la relación con el colaborador está marcada por el entendimiento, la confianza y el compromiso mutuo.
2. Itaú proporciona y valora un ambiente de transparencia y libertad de expresión en las relaciones de trabajo.
3. Itaú respeta la privacidad e intimidad de sus colaboradores, estando prohibida la difusión de informaciones sobre ellos, sin su consentimiento previo.

## 5.5 Relación en los proveedores

Itaú hace parte del pacto global y se acoge a lo establecido en la cláusula que se enuncia en el párrafo siguiente sin desconocer que en la actualidad se registran los principios de protocolo de responsabilidad social corporativa para nuestros proveedores en el modelo de oferta mercantil.

El grupo Itaú en concordancia con los principios que adopta internamente lo hace extensivo a sus proveedores incluyendo la siguiente cláusula en los contratos:

“Itaú está comprometido con el ejercicio responsable del negocio implementando en sus procesos altos estándares éticos, de transparencia, buen gobierno corporativo, respeto por los derechos humanos, bienestar para sus

colaboradores y cuidado ambiental. Como miembro del pacto global, Itaú promueve los principios de derechos humanos, derechos laborales, medio ambiente y anticorrupción y hace extensivas estas prácticas en su cadena de valor. Los proveedores de Itaú se comprometen a observar las disposiciones legales y las mejores prácticas en relación en dichos principios. Los productos y servicios ofrecidos por el proveedor deben propender por el cumplimiento de las mejores prácticas de calidad, eficiencia y conservación del medio ambiente. El proveedor en recursos in-house exigirá a sus empleados, en cumplimiento de los convenios, la observancia de las normas, políticas y prácticas que le sean aplicables, observancia por Itaú, contenidas en el código de buen gobierno, política de ética, código de conducta, reglamentos y demás disposiciones”.

En términos generales, la relación de los colaboradores de Itaú con sus proveedores, se encuentra estipulada en los procedimientos internos, en los cuales se destaca lo siguiente:

1. Los colaboradores deben incentivar en relación perdurable y de mutua confianza con sus proveedores.
2. La contratación de suministros y servicios externos deberá efectuarse conforme a los procedimientos establecidos al efecto en cada caso y, de no existir éstos, a través de procedimientos transparentes y objetivos.
3. Los colaboradores, y muy especialmente aquellos en intervención en decisiones sobre la contratación de suministros o servicios o la fijación de sus condiciones económicas, evitarán cualquier clase de interferencia que pueda afectar su imparcialidad u objetividad al respecto.
4. Los colaboradores deberán informar a la vicepresidencia de cumplimiento cualquier situación potencial o real de conflictos de interés relacionada con el proceso de contratación y/o vinculación de proveedores. La vicepresidencia de cumplimiento realizará periódicamente un monitoreo de información de proveedores para validar que los colaboradores estén actuando de forma ética y transparente en dicho proceso.

## 5.6 Obligaciones generales mercado de divisas

### Compra de divisas:

- El colaborador podrá adquirir divisas (dólares/euros).
- Por cada operación, el colaborador podrá adquirir hasta USD9.500.00 y en un año hasta USD30.000.00.
- Es responsabilidad del colaborador mantener el límite de los montos máximos acumulados del año.
- Este beneficio es exclusivo de los colaboradores y no podrá ser utilizado para el provecho de terceros.
- El colaborador deberá soportar la compra de las divisas diligenciando el formato de destino de las divisas.

### Venta de divisas:

- El colaborador podrá vender divisas (dólares/euros) al banco.
- Por cada operación, el colaborador podrá vender hasta USD3.000.00 y en un año hasta USD20.000.00.
- Es responsabilidad del colaborador mantener el límite de los montos máximos acumulados del año.
- La venta de divisas al banco es exclusivo de los colaboradores y no podrá ser utilizado para el provecho de terceros.
- El colaborador deberá soportar la venta de las divisas diligenciando el formato de origen de las divisas.

### Giros enviados desde y hacia el exterior:

- El colaborador podrá enviar giros desde y hacia el exterior diariamente hasta USD10.000 y en el año USD100.000. En caso en que el colaborador requiera superar este monto debe solicitar autorización de gestión humana. No podrá realizar operaciones de giros recibidos y enviados, en un mismo día.
- Este beneficio es exclusivo de los colaboradores y no podrá ser utilizado para el provecho de terceros.

## 6. Corrupción:

En el marco del cumplimiento de la ley N°1474 de 2011 (estatuto anticorrupción) y de la ley N°1778 de 2016 (responsabilidad de las personas jurídicas por actos de corrupción transnacional), cualquier conducta de corrupción, pública o privada, nacional o transnacional, son contrarias a los valores de Itaú y serán sancionadas de acuerdo a lo prescrito en este código de conducta y otras políticas relativas a la prevención de la corrupción. Ello, sin perjuicio de las responsabilidades penales, administrativas o laborales correspondientes.

Está estrictamente prohibido a todo colaborador de Itaú:

- A) realizar cualquier acción que pueda ser constitutiva de cohecho, entendiendo por ello:
- Cohecho propio: “el servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales”.
  - Cohecho impropio: “el servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones.”
  - Cohecho por dar u ofrecer: “el servidor público que en ejercicio de sus funciones intervenga en la tramitación, aprobación o celebración de un contrato con violación al régimen legal o a lo dispuesto en normas constitucionales, sobre inhabilidades o incompatibilidades.
- B) el cohecho y demás conductas de corrupción (hurto, estafa, corrupción privada, administración desleal, utilización indebida de información privilegiada, falsedad en documento privado, destrucción, supresión y ocultamiento de documento privado, manipulación fraudulenta de especies inscritas en el registro nacional de valores y emisores, soborno, etc.), son contrarias a los valores de Itaú.
- C) sugerir, ofrecer, prometer o conceder, directa o indirectamente, mediante exigencia o no, ventajas indebidas de cualquier naturaleza (financiera o no) a personas y empresas de los sectores público y privado (incluyendo organizaciones del tercer sector) a cambio de realización u omisión de actos inherentes a sus atribuciones o de facilitación de negocios, operaciones o actividades para Itaú o que tengan por objeto beneficios para sí o para terceros.
- D) Sugerir, solicitar, exigir, aceptar o recibir, directa o indirectamente, ventajas indebidas de cualquier naturaleza (financiera o no) a cambio de realización u omisión de actos inherentes a sus atribuciones o de facilitación de negocios, operaciones o actividades para Itaú o que tengan por objeto beneficios para sí o para terceros.
- E) Realizar cualquier acción que pueda ser constitutiva de soborno transnacional, entendiendo por ello: el acto en virtud del cual, una persona jurídica, por medio de sus empleados, administradores, asociados o contratistas, da, ofrece o promete a un servidor público extranjero, de manera directa o indirecta: sumas de dinero, objetos de valor pecuniario o cualquier beneficio o utilidad a cambio de que ese servidor público realice, omita o retarde cualquier acto relacionado con sus funciones y en relación con un negocio o transacción internacional.
- F) El Grupo Itaú incorpora como política el cumplimiento de los principios establecidos en el pacto global de la Organización De Las Naciones Unidas – ONU, referente a tópicos de anticorrupción, por lo cual ningún funcionario o directivo del grupo podrá:
- Cobrar directa o indirectamente dineros o dadas a clientes por la prestación de los servicios ofrecidos por la organización.
  - Cobrar directa o indirectamente dineros a clientes o proveedores por agilizar trámites frente a la organización.
  - Cobrar directa o indirectamente a proveedores sumas de dinero o dadas por la asignación de contratos.
  - Utilizar la información de los clientes o colaboradores para extorsionar a los mismos.
  - Cobrar directa o indirectamente sumas de dinero a personas ofreciendo ayuda o colaboración para obtener la vinculación laboral de alguien a la organización de Itaú.
  - Cobrar directa o indirectamente comisiones o porcentajes por gestionar trámites para la aprobación de productos.
  - Ofrecer, solicitar o aceptar gratificaciones, comisiones o cualquier otra forma de remuneración personal en transacciones o negocios que involucren a Itaú.
  - Ofrecer gratificaciones o comisiones o cualquier otra forma de remuneración a representantes del estado colombiano para obtener beneficios propios o para la organización.
  - Utilizar directa o indirectamente el uso de tramitadores para la consecución de clientes.
  - Utilizar estrategias comerciales no autorizadas por itaú para la consecución de clientes.
  - Utilizar para sí o para un tercero, información privilegiada, que derive en especulaciones del mercado, sobornos o desvío de recursos.

- Dar u ofrecer a los clientes o proveedores obsequios o regalos diferentes a los aprobados por la organización en las diferentes estrategias comerciales o fechas especiales.
- Afectar cuentas contables diferentes a las autorizadas por la organización para la adquisición de obsequios, regalos u otros elementos.

En el mismo sentido, es de suma importancia que en todo momento actuemos con absoluta integridad, tanto en nuestro comportamiento personal como en el ejercicio diario de nuestra actividad profesional. Atendido lo anterior, está prohibido cualquier ofrecimiento, favor, compensación o atención directa o indirecta a un funcionario público nacional o extranjero que, por su valor o importancia, puedan influir en la decisión del funcionario público o que tenga como propósito obtener algún beneficio o la adopción de resoluciones por las autoridades o supervisores, o bien en el propósito de obtener o retener negocios para Itaú.

No obstante lo anterior, cualquier duda sobre la forma en la que debe ser tratada o resuelta en situación relativa a esta materia, puede ser consultada en la política anticorrupción y/o elevada a la vicepresidencia de cumplimiento, quien presentará los antecedentes al comité de ética para el análisis y resolución de cada caso.

## **7. Responsabilidades de las personas sujetas al código**

### **7.1 Comportamiento comercial**

Es de vital importancia y necesidad que todos los colaboradores de Itaú administren adecuadamente sus finanzas personales y que sus niveles de endeudamiento sean compatibles en sus ingresos, de manera tal que siempre cuenten con la certeza que podrán cumplir con sus compromisos comerciales en los términos y condiciones pactados.

### **7.2 Actividades distintas a las efectuadas en el desempeño de sus funciones para Itaú**

Durante el horario de trabajo los colaboradores no están autorizados para desempeñar actividades laborales distintas a las pactadas en Itaú.

Si se desean llevar a cabo estas actividades fuera del horario de oficina, se debe informar formalmente a la jefatura con nivel mínimo de gerente y a la vicepresidencia de gestión humana, quienes determinarán en conjunto si tales funciones interfieren, compiten o se encuentran en conflicto con los intereses de Itaú o en la posibilidad de no dar debido cumplimiento en las obligaciones o deberes de su trabajo. En todo caso, siempre se deberá mantener en esas actividades, en conducta intachable y que no afecte la imagen de Itaú, no utilizar en ellas el nombre de Itaú o su infraestructura en general y no deben atentar contra lo dispuesto en este código.

Los colaboradores de Itaú han sido contratados para ejercer actividades en la empresa, con exclusividad, y por esta razón deben obtener autorización previa para tener participaciones societarias en otras empresas; deberá contar con la aprobación del gerente responsable del área.

Por ningún motivo los funcionarios en sus actividades dentro o fuera de Itaú pueden comprometer o arriesgar el valor de "Itaú". Cualquier situación que así lo haga será evaluada por el comité de ética.

### **7.3 Manejo de los productos**

#### **7.3.1 Colaboradores**

- Se considera como práctica prohibida a los colaboradores, el uso de las plataformas de Itaú para hacer operaciones que afecten sus propios productos activos o pasivos, de su cónyuge, compañero o compañera permanente y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil.
- Los colaboradores que estén autorizados a tener productos con Itaú, deberán realizar las transacciones a través de los canales establecidos para clientes por Itaú. (Portal, audio, oficinas, etc.).
- Ningún empleado de Itaú podrá realizar directamente transacciones sobre sus propios productos utilizando las aplicaciones y usuarios suministrados por la organización para el desarrollo de sus tareas. Deberá solicitar a una segunda posición para la realización de la transacción.
- Toda transacción sobre los productos de los colaboradores deberá contar con su determinado soporte e instrucción y deberá cumplir con los procedimientos exigidos por Itaú para los clientes.
- En las extensiones de caja y pab's donde solo existe un funcionario, este deberá enviar un correo electrónico a su superior inmediato informado las transacciones efectuadas a su misma cuenta bancaria con su mismo usuario.
- Se considera como practica inadecuada el mal manejo o mal comportamiento de los diferentes productos que los colaboradores mantengan en el sector financiero incluyendo el portafolio de productos con Itaú como son moras, capacidad de endeudamiento entre otras.

## 7.3.2 Familiares

- Ningún colaborador podrá administrar ni ser ejecutivo de sus productos o los productos de su cónyuge, compañero o compañera permanente y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil y es de su responsabilidad solicitar la reasignación de estos a otro ejecutivo comercial so pena de incurrir en la violación de las políticas señaladas en este código.
- Los colaboradores de Itaú que estén a cargo de la creación de clientes y que tengan conocimiento que el producto o portafolio creado es de un familiar de un funcionario de Itaú serán responsables de informar tal situación.
- Realizar consultas en las centrales de riesgos de familiares o amigos sin que medie una relación o transacción comercial con Itaú.

## 7.3.3 Clientes

- Los colaboradores de Itaú no podrán utilizar las plataformas y aplicaciones para la realización de operaciones sobre cuentas de clientes donde estén involucradas los productos del funcionario o de su cónyuge, compañero o compañera permanente y sus familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil utilizando los aplicativos y usuarios asignados para sus tareas diarias, para esto deberán realizar las transacciones a través de los canales establecidos para tal fin por Itaú. (Portal, audio, etc.) O solicitar a una segunda instancia la realización de la transacción.
- Los colaboradores no podrán realizar operaciones a nombre de un cliente, sin la previa autorización del mismo y con los soportes requeridos por cada operación de acuerdo a los procedimientos implementados Itaú.
- Modificar en los aplicativos los datos personales de los clientes sin previa autorización de los mismos.

## 7.4 Deber de confidencialidad

Todos los colaboradores de Itaú deben mantener reserva y confidencialidad sobre toda información interna de la que tengan conocimiento como consecuencia de su relación laboral, y no podrán revelar, informar o divulgar a otros la información confidencial y cualquier otro antecedente referido a los productos, negocios, métodos o sistemas de trabajo de Itaú o acerca de los clientes, sus negocios y sus finanzas personales. Esta información no podrá divulgarse ni compartirse con terceros, sean clientes, familiares, amigos, socios u otros colaboradores que no la necesiten para el desempeño de sus funciones en Itaú. Se entenderá como información interna aquella que no es de conocimiento público. Así mismo, se debe tener presente la circular básica jurídica, en relación al manejo de la reserva bancaria.

Toda la información recibida, y que sea clasificada como confidencial, se mantendrá como tal, en carácter indefinido, incluso después de que la persona haya dejado de pertenecer a la institución. Este compromiso se formaliza mediante la firma del anexo 2 "acuerdo de confidencialidad", el cual hace parte integral del contrato de trabajo.

Así también, los colaboradores deberán hacer un adecuado uso de los canales de comunicación masivos, tales como Twitter, Facebook, radio, entre otros, debiendo mantener siempre el deber de reserva en la información proporcionada a través de cualquiera de éstos medios y guardando el valor de la marca Itaú.

En conclusión, la información que poseamos solamente puede ser compartida con aquellos que tienen el derecho legítimo y claro de conocerla y siempre que no se viole ninguna ley o regulación.

Habeas data: mediante ley 1266 del 31 de diciembre de 2008 se decreta la ley de habeas data, que regula el manejo de la información en las bases de datos personales especialmente la financiera, crediticia, comercial y de servicios, en este orden los colaboradores de Itaú únicamente deberán consultar a los clientes en las centrales de información previa autorización escrita del mismo.

Protección de datos personales: mediante la ley 1581 de octubre de 2012 se decreta la ley de protección de datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. En este orden los colaboradores de Itaú no podrán usar o tratar los datos personales de los clientes que reposan en las diferentes bases de datos para fines diferentes a los autorizados por los clientes.

## **7.5 Compromiso en Itaú**

Es deber de todos los colaboradores resguardar los activos institucionales de Itaú haciendo, además, una utilización adecuada de los medios puestos a su disposición y evitando actuaciones que puedan ocasionar perjuicios. Entre otros, hay que considerar los siguientes aspectos:

1. Los colaboradores deberán evitar conductas que deterioren cualquier activo de Itaú.
2. Prestar especial protección a los sistemas informáticos extremando las medidas de seguridad de los mismos.
3. No utilizar la imagen, nombre o marca de Itaú sino para el adecuado desarrollo de su actividad profesional en la misma.
4. No hacer un uso inadecuado del correo electrónico, acceso a internet u otras posibilidades similares puestas a su disposición.
5. No hacer uso inadecuado de la imagen, nombre o marca de Itaú en las redes sociales.

## **8. Acoso sexual**

Queda estrictamente prohibido a todo colaborador de Itaú ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los colaboradores y en especial ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos por quien los reciba y que amenacen o perjudiquen su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Las conductas anteriormente descritas constituirán, para todos los efectos del presente código conductas de acoso sexual.

No constituyen conductas de acoso sexual las relaciones afectivas consentidas que eventualmente pudieren existir entre dos colaboradores, debiendo estos últimos informarlo oportunamente y por escrito a la Vicepresidencia de Cumplimiento.

Todo trabajador que sea víctima de conductas definidas como de acoso sexual por la ley o por los reglamentos internos, tiene derecho a denunciarlos por los canales formales establecidos para el efecto.

## **9. Discriminación**

Queda estrictamente prohibido a todo colaborador de Itaú, ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde con un ambiente laboral digno y de mutuo respeto entre los colaboradores y en especial impedir, obstruir o restringir el pleno ejercicio, por cualquier medio, requerimiento o insinuación de carácter discriminatorio por razón de raza, nacionalidad, sexo u orientación sexual.

## **10. Seguridad en el trabajo**

Las conductas de los colaboradores en el ámbito de las normas de seguridad se encuentran definidas en el reglamento de higiene y seguridad industrial.

## 11. Uso de alcohol y drogas

Queda prohibido presentarse al trabajo bajo los efectos del alcohol, drogas o estupefacientes, introducir bebidas alcohólicas o drogas alucinógenas a las dependencias de Itaú. Como así mismo, comercializarlas, consumirlas o darlas a consumir en cualquier momento o circunstancia. La excepción del consumo de alcohol en dependencias o eventos de Itaú, estará dado por la autorización o instrucción expresa de la vicepresidencia de gestión humana.

En cualquier actividad de Itaú, quedará estrictamente prohibido caer en excesos en el uso del alcohol y su actuación deber ser y estar acorde a las buenas prácticas.

## 12. Cumplimiento del código de conducta

Es responsabilidad de los vicepresidentes, gerentes y jefes de las distintas áreas y divisiones de Itaú velar por el adecuado cumplimiento del código de conducta general en sus respectivos ámbitos.

Corresponde a la vicepresidencia de cumplimiento promover el desarrollo y velar por la efectiva operatividad de las normas y procedimientos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones legales y estándares de comportamiento ético, así como de los criterios y pautas de actuación contenidos en este código.

Adicionalmente, le corresponde identificar eventuales incumplimientos y la gestión apropiada de los riesgos que de ellos pudiere derivarse, como también asegurar la capacitación para los colaboradores para el adecuado conocimiento del código de conducta general.

La vicepresidencia de gestión humana, apoyará en general, la adecuada observancia del presente código.

## 13. Infracciones a la normativa y comunicación de problemas o irregularidades

### 13.1 Infracciones a la normativa de Itaú

Los colaboradores de Itaú están comprometidos con sus políticas, normas y procedimientos. En consecuencia, su trasgresión será sancionada conforme a la normativa interna y externa vigente, que regula las relaciones entre Itaú y sus colaboradores, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que pudiesen existir. Esta política existe para proteger a Itaú y a sus clientes de riesgos y pérdidas, además de proteger a los colaboradores de Itaú de cualquier acusación infundada, inexacta o injustificada. Algunos aspectos a considerar, entre otros:

1. Se pondrá en conocimiento de la justicia competente los actos que puedan ser constitutivos de delito.
2. Ante presunciones de acciones dolosas de parte de los colaboradores de Itaú se deberá actuar con cautela para evitar acusaciones infundadas, inexactas o injustificadas.
3. Se señalan, entre otras, como conductas contrarias a los reglamentos y normas de Itaú las siguientes:
  - A. La negligencia u omisión en el cumplimiento de la normativa interna y de las políticas generales y específicas emanadas de Itaú.
  - B. El incumplimiento de las normas, reglamentos y leyes que emanen de los organismos reguladores, Superintendencia Financiera de Colombia, Superintendencia De Industria y Comercio, el Autorregulador del Mercado de Valores, Banco De La República, Ministerio De Hacienda y todas las demás que pueden tener algún grado de inspección, vigilancia y control, siendo su conocimiento responsabilidad de cada uno de los colaboradores.
  - C. Todas aquellas conductas que de acuerdo a la legislación vigente constituyen delitos o faltas.
  - D. El ocultar información relevante o entregar información equívoca a cualquier persona que realiza una auditoria o investigación.

- E. El omitir informar infracciones a las normas, reglamentos y políticas de Itaú, el ocultar dichas infracciones o el retener información con respecto a una infracción.
- F. El tomar represalias, directa o indirectamente o promover que otros las tomen, contra aquel colaborador que haya informado a las autoridades o a nivel interno, tener serias sospechas de haberse cometido una infracción a las políticas de Itaú.

## 13.2 Comunicación de problemas o irregularidades

La junta directiva y la alta administración de Itaú, están comprometidas con la importancia del rol que cumple cada uno de los colaboradores en el logro de altos estándares de conducta organizacional, adoptando también los principios de la declaración de los derechos humanos de la Organización De Las Naciones Unidas - ONU.

Es por ello que, con el objeto de que cualquier miembro o colaborador de Itaú pueda denunciar violaciones de los derechos humanos, expresar inquietudes, denuncias de irregularidades, fraude, ilícitos, corrupción, pública o privada, soborno, soborno transnacional, infracciones o situaciones cuestionables en materias contables o de procesos de control interno, y en especial al cumplimiento del presente código, se han creado canales de comunicación que garantizan la confidencialidad, transparencia, facilidad de acceso y anonimato.

La información recibida será tratada en forma confidencial y el tratamiento que se le dará a ésta dependerá de su naturaleza. De acuerdo con nuestra normativa de no represalias, cada acción será revisada y evaluada en su justa medida bajo el principio de la buena fe.

## 14. Canales de comunicación

Los canales definidos para entregar los antecedentes que se deseen comunicar son los siguientes:

Correo electrónico [eticayconducta@itau.co](mailto:eticayconducta@itau.co)

Canal de comunicación anónimo ubicado en la intranet corporativa.

Correo del vicepresidente de cumplimiento.

Correo del vicepresidente gestión humana.

Línea de compromiso 3 394618.

Buzón externo clientes y proveedores [eticayconducta@itau.co](mailto:eticayconducta@itau.co).

Contraloría, cuando la denuncia se considere en conflicto con miembros del comité de ética.

Contraloría, en el caso que sean denuncias en contra de colaboradores de la vicepresidencia de cumplimiento.

A través de estos canales se puede enviar información respecto a situaciones irregulares, incumplimientos de las normas y/o políticas de Itaú, delitos y malas prácticas.

No obstante lo anterior, independiente del medio utilizado para comunicar dichas situaciones, éstas serán informadas a las instancias de gobierno interno establecidas al efecto.

Si se desea informar y/o denunciar una situación manteniendo el anonimato, se debe proporcionar como mínimo la siguiente información: descripción del hecho denunciado, lugar (área o sucursal), responsables, día en que ocurrió, junto con cualquier otro antecedente que consideres relevante y que contribuya a respaldar la información que nos entregas.

Para lo anterior, la alta administración de Itaú se compromete a mantener estricta reserva de la fuente de información, cualquiera sea su cargo o posición en Itaú.

## 15. Protección a denunciantes

A) Los colaboradores no pueden practicar actos de represalia, venganza o persecución contra aquel que, de buena fe:

- Manifieste queja, denuncia, sospecha, duda o preocupación relativas a desvíos a las normas de conducta.
- entregue información o ayuda, en las evaluaciones relativas a trasgresiones a las normas de conducta.

B) Las manifestaciones anónimas deben ser aceptadas por los canales de comunicación.

- C) Se debe aplicar la sanción correspondiente a colaboradores que intenten o practiquen represalia contra quien, de buena fe, comunique información sobre transgresiones y/o desvíos a las normas de conducta.
- D) Se debe aplicar sanción disciplinaria a colaboradores que, comprobadamente, utilicen de mala fe los canales de denuncia.

## **16. Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo**

Itaú, se identifica y se encuentra comprometido con la sociedad y con las autoridades respecto al cumplimiento efectivo de todas las disposiciones legales y reglamentarias que regulan la lucha contra el lavado de activos y el financiamiento de actividades terroristas.

Dada la naturaleza de las operaciones financieras utilizadas en estas actividades criminales, es posible que los bancos y aquellas entidades señalados por la ley, sean utilizados como agentes para transferir o depositar fondos provenientes de distintas actividades delictivas, especialmente los delitos fuente generadores de lavado de activos, y terrorismo, comprometiendo así la estabilidad, seriedad y credibilidad de las diversas instituciones a nivel mundial.

Es por ello que es deber de todos los colaboradores de Itaú dar cumplimiento a las políticas descritas en el manual de procedimientos del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo y a toda normativa específica relativa a este tema.

### **Parágrafo especial**

El presente parágrafo tiene como finalidad, establecer las políticas que orienten la actuación de Itaú, y de sus empleados, para desarrollar el sistema de administración de riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT), así:

Con el apoyo de la alta dirección y de administración del grupo, la unidad de cumplimiento, desarrollará los programas de capacitación de la entidad con el propósito de impulsar a nivel institucional la cultura en materia de administración de riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Las juntas directivas, los representantes legales, la alta dirección, la revisoría fiscal, la auditoría interna, el oficial de cumplimiento, así como todos los colaboradores de Itaú, y las demás personas que presten servicios a éste, deben asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y/o externos relacionados con la administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Toda persona que preste su(s) servicio(s) al grupo, independientemente del cargo que ocupe, deberán actuar siempre teniendo en cuenta que sus intereses particulares no primen sobre los de éstas o sus clientes. En particular, los empleados de Itaú, atenderán las normas del presente código, especialmente las relacionadas con el capítulo de “conflictos de interés”.

Para la vinculación de nuevos clientes, se deberán realizar las gestiones de debida diligencia necesarias para lograr su plena identificación, realizar la entrevista, diligenciar los formularios de vinculación y recolectar los documentos anexos que se soliciten, según sea el producto con el cual éste se esté vinculando.

Cuando se trate de clientes potenciales, nacionales o extranjeros, que puedan ser catalogados como “personas públicamente expuestas”, se deberá adelantar una gestión de debida diligencia mejorada, para lograr un mayor conocimiento de éste, y su vinculación deberá ser aprobada por un funcionario de nivel superior a aquel que normalmente las aprueba, en el entendido que por los cargos públicos que desempeñen pueden manejar recursos públicos, detentar algún grado de poder público o gozar de reconocimiento público, exponiendo en mayor grado a Itaú al riesgo de la/ft.

Este tipo de clientes deberá ser identificado en el sistema y en los aplicativos de control transaccional, para que sobre él se realice un control más exhaustivo respecto de su comportamiento financiero.

Para el grupo, son factores generadores de riesgo LA/FT, los clientes/usuarios, los productos/servicios, los canales de distribución y las jurisdicciones, los cuales serán segmentados para identificar su perfil de riesgo, asociando a cada uno

de éstos los eventos de riesgos que le sean aplicables, con el fin de determinar sus riesgos asociados e identificar su exposición a situaciones de la/ft, con el fin de implementar las medidas de control pertinentes.

Todos los colaboradores del grupo, que con ocasión de los cargos que ocupen o las funciones que desempeñen, accedan a información relacionada con los reportes de operaciones sospechosas (ros), realizados por el grupo con destino a la unidad de información y análisis financiero (UIAF), deberán guardar la confidencialidad de la información contentiva en éstos.

Tanto el grupo como sus colaboradores, no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que las han reportado a la fiscalía general de la nación o a la unidad de información y análisis financiero (UIAF), y deberán guardar la reserva sobre dicha información.

La reserva bancaria no será oponible a las solicitudes de información y de documentos realizadas por parte de las autoridades judiciales, organismos que cumplan funciones de policía judicial debidamente autorizados para ello, u organismos de control, dentro del desarrollo de sus funciones y para efectos de las investigaciones de delitos cuya realización les competa.

Todos los colaboradores de Itaú, deberán anteponer el cumplimiento de las normas en materia de administración de riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, al logro de las metas comerciales.

El incumplimiento a las políticas, normas y procedimientos del SARLAFT, por parte de los colaboradores del grupo, conllevará a que en contra del empleado infractor se adelante una investigación administrativa por parte de la vicepresidencia de gestión humana, de acuerdo con el procedimiento definido para este fin, y de ser demostrada su responsabilidad, se le apliquen las sanciones pertinentes según sea la gravedad de la falta, sin perjuicio de los efectos penales y civiles que se deriven de la aplicación de las normas legales vigentes.

En ese orden de ideas, cualquier política o directriz que se establezca en desarrollo de los manuales internos de conducta que orienten actividades específicas, tendrán un radio de acción suficientemente amplio, como para que sean consideradas parte de los postulados éticos que se consagran en el presente código.

## **17. Cese de la relación con Itaú**

Toda persona que deje de pertenecer a Itaú y que se adhirió a éste código, se abstendrá de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación con la institución, incluidas listas o relaciones de clientes.

Los colaboradores asumen que el trabajo desarrollado para Itaú, tenga o no la consideración de propiedad intelectual, pertenecen exclusivamente y en su integridad a Itaú. Los informes, propuestas, estudios, programas y cualquier otro producto derivado de la actividad profesional en la institución quedarán en posesión de Itaú, sin que la persona pueda copiar, reproducir o transmitir los mismos en forma alguna sin autorización escrita de Itaú.

Los colaboradores se comprometen a devolver el material de propiedad de Itaú, que tengan en su poder al momento de cesar en su actividad con Itaú.

Toda la información recibida por el colaborador, y que sea clasificada como confidencial, se mantendrá como tal, con carácter indefinido, incluso después de que la persona haya dejado de pertenecer a la institución.

## **18. Deber de conocimiento y compromiso de cumplir con el Código de Conducta**

Las disposiciones contenidas en los códigos, manuales, políticas y demás documentos de Itaú, tal como se indica en el reglamento interno de trabajo, serán de obligatorio conocimiento y cumplimiento por todos los funcionarios del Banco y sus Filiales, los mismos se encuentran publicados y disponibles a través de la herramienta normativa de (Doc Manager).

Todos los colaboradores de Itaú deben leído y comprender el presente código de conducta general y asumen el compromiso de cumplir estrictamente con su contenido. **Los mencionados lineamientos se dan a conocer a los**

funcionarios mediante la mencionada publicación, y se refuerza su entendimiento mediante capacitaciones normativas anuales y durante el proceso de inducción.

## **19. Incumplimiento**

El incumplimiento de cualquiera de las normas expuestas en este código, y demás normativas complementarias, vigentes y futuras, tendrá como consecuencia el ser visto como inobservancias a las obligaciones de lealtad y diligencia que todos los colaboradores le deben a Itaú.

El incumplimiento a este código se considera además, como una infracción al contrato de trabajo, lo que podrá dar lugar a una amonestación verbal, por escrito y hasta la terminación del contrato de trabajo, sin perjuicio de las sanciones civiles y penales que correspondan conforme a la legislación vigente. Lo anterior, en atención a la naturaleza y gravedad de los hechos y sus consecuencias para Itaú y el mercado en general.

## **20. Divulgación y vigencia**

El código se presume conocido, desde que se comunique debidamente su publicación en intranet y su vigencia será de carácter indefinido. La misma regla se aplicará en caso de cualquier modificación.

## **21. Actualizaciones de contenido de las normas generales de conducta**

Todas las actualizaciones que se hagan en el contenido de este código de conducta serán divulgadas formalmente a todos los miembros de Itaú, y estarán disponibles para consulta en la intranet y la web de Itaú, y por este motivo alegar desconocimiento de las normas y posteriores cambios no eximirá a los colaboradores de Itaú de sus responsabilidades con respecto a su cumplimiento.

## **22. Documentos relacionados**

Política corporativa de ética.  
Política anticorrupción  
Código de conducta en el mercado de valores

## **4. Herramientas de apoyo**

No aplica.