



# Manual general

MG1044 Código de conducta general

# Manual general

---

## Tabla de contenido

Introducción	2
<b>1. Descripción general</b>	<b>2</b>
1.1 Objeto	2
1.2 Alcance	2
<b>2. Responsabilidades</b>	<b>2</b>
2.1 Colaboradores de itaú	2
2.2 Cumplimiento normativo	3
2.3 Vicepresidencia de gestión humana	3
<b>3. Reglas</b>	<b>3</b>
3.1 Conducta en el ambiente de trabajo y como debemos actuar entre colaboradores	3
3.2 Conflictos de interés	5
3.3 Inversiones personales	8
3.4 Relaciones integrales: como conducimos nuestro negocio y nos obligamos a cumplirlo	8
3.5 Prevención de lavado de activos y financiamiento del terrorismo	11
<b>4. Divulgación y vigencia</b>	<b>12</b>
<b>5. Documentos relacionados</b>	<b>12</b>

# Manual general

## Introducción

El propósito del presente Código es orientar a los colaboradores de Itaú en su forma de actuar, respecto de sus acciones comerciales y personales, las que se deben enmarcar en el acatamiento, la observancia, el cumplimiento y la aplicación de las leyes y buenas prácticas que competen a sus actividades.

## 1. Descripción general

### 1.1 Objeto

En Itaú Corpbanca Colombia (en adelante o "Itaú") la relación con el colaborador está marcada por el entendimiento, la confianza y el compromiso mutuo. Misma confianza que nuestros clientes y las comunidades en que nos desenvolvemos depositan en nosotros.

La forma en la que conducimos nuestro negocio y en la que tratamos a otros - nuestros colegas, nuestros clientes, accionistas, proveedores y autoridades - determinará cómo el público ve y aprecia a nuestra institución. Por eso, todos somos responsables de actuar conforme a nuestros principios contenidos en nuestro Código de Ética, a nuestras normativas internas y al cumplimiento de la legislación nacional.

El presente Código corresponde a un compendio de temáticas y situaciones relativas a nuestra labor diaria en Itaú, que pretende ser una guía para acompañar a nuestros colaboradores, y ayudarlos a resolver los conflictos que enfrenten. Asimismo, los colaboradores deberán apoyarse en los demás códigos, políticas y procedimientos internos que Itaú pone a su disposición para apoyar sus decisiones profesionales diarias, además del apoyo que sus jefes y en caso de dudas sobre la aplicación del presente código al área de Cumplimiento Normativo.

### 1.2 Alcance

El presente Código aplica a los colaboradores de Itaú y sus filiales, esto es: Itaú Corpbanca Colombia S.A., Itaú Asset Management Colombia S.A., Itaú Securities Services Colombia S.A., Itaú Comisionista de Bolsa Colombia S.A., Itaú Corredor de Seguros Colombia S.A., Itaú (Panamá) S.A. (en adelante "Itaú").

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 de Itaú 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. Responsabilidades

Todos los colaboradores de Itaú tienen la obligación de conocer, cumplir y velar por la aplicación del presente Código. Ellos deberán cuidar en todo momento y cumplir con las normas sobre información privilegiada establecidas por la ley, la reglamentación y las normas internas de Itaú, debiendo emplear en el comportamiento de su vida privada y/o de sus relacionados, con prudencia y debida diligencia.

### 2.1 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, siendo este documento complementario al contrato de trabajo, a la normativa externa y a la legislación colombiana. En consecuencia, todos los colaboradores de Itaú somos individualmente responsables por nuestras acciones.
- (b) Quienes desempeñen cargos de dirección 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 equitativo y a los más altos estándares éticos. No es aceptable que un

# Manual general

---

superior imparta instrucciones que contradigan las normas, tanto internas como externas. Por lo anterior, si un colaborador recibe instrucciones contrarias a los principios expresados en este Código, deberá informarlo al área de Cumplimiento Normativo Ética y Conducta, en adelante “Cumplimiento Normativo”, para que se adopten las medidas que aseguren la coherencia de ellas.

## 2.2 Cumplimiento Normativo

Corresponde a Cumplimiento Normativo, 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, así como informar a las entidades correspondientes de los incumplimientos y denuncias recibidas.

También serán encargados de promover la divulgación y asegurar la capacitación de los colaboradores para el adecuado conocimiento del Código de Conducta General; y de responder todas las consultas respecto de la aplicación del presente Código, y de la gestión y administración de los Canales de Denuncias.

## 2.3 Vicepresidencia de Gestión Humana

- (a) Instruir a los colaboradores a su ingreso a Itaú, la lectura del presente código.
- (b) Gestionar el registro de la información respecto a la declaración de sociedades y relacionados de los colaboradores y reportarla al área de Cumplimiento Normativo.

## 3. Reglas

### 3.1 Conducta en el Ambiente de Trabajo y como debemos actuar entre colaboradores

#### 3.1.1 Discriminación

Itaú está comprometido con mantener una posición activa en crear y promover ambientes de trabajo que sean inclusivos para todas las personas, y promueve la diversidad en todas sus áreas. No se tolerarán actitudes de discriminación dentro del Grupo Itaú Corpbanca.

#### 3.1.2 Acoso

En Itaú debemos tratarnos con respeto mutuo y dignidad, por lo tanto, todo colaborador tiene derecho a trabajar en ambiente libre de acoso, intimidación y discriminación. Queda estrictamente prohibido a todo colaborador ejercer cualquier tipo de conducta que no sea acorde a ello, tales como:

- Son conductas constitutivas de acoso sexual el ejercer en forma indebida, por cualquier medio, requerimientos o insinuaciones de carácter sexual no consentidos por quien los reciba y que puedan o no amenazar o perjudicar su situación laboral o sus oportunidades en el empleo. Estas conductas serán informadas a la Gerencia de Recursos Humanos para la ejecución del protocolo establecido para tales casos.
- Abuso o amenazas verbales o físicas.
- Chistes o comentarios ofensivos, despectivos o humillantes.

No constituyen conductas de acoso sexual las relaciones afectivas consentidas que eventualmente pudieren existir entre dos colaboradores, debiendo estos últimos informarlo oportunamente a su gestor y por escrito a Cumplimiento Normativo, quien tomará conocimiento y analizará un eventual conflicto de interés.

Todo colaborador que sea víctima de conductas definidas como de acoso por la ley o por los Reglamentos Internos, tiene derecho a denunciarlos por los canales institucionales o legales establecidos al efecto.

#### 3.1.3 Seguridad en el Trabajo

Las conductas de los colaboradores en el ámbito de las normas de seguridad se encuentran definidas en el Manual General – Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (MG1046).

## 3.1.4 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. Está prohibido, comercializarlas, consumirlas o darlas a consumir en situaciones o actividades que se enmarquen en su actividad profesional dentro de Itaú. 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, y según se establece en el – Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (MG1046).

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

## 3.1.5 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 al jefe inmediato, y al superior jerárquico cuyo cargo sea mínimo de gerente, **Cumplimiento Normativo** 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, el colaborador siempre deberá mantenerse en esas actividades, con una 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 Vicepresidente responsable del área e informarlo a Cumplimiento Normativo para que éste último descarte la posibilidad de eventuales conflictos de interés o de incompatibilidad de funciones.

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 Cumplimiento Normativo y presentada para su resolución a alguna de las Comisiones Ejecutivas de Ética y/o el Comité de Ética, según se considere pertinente.

## 3.1.6 Actividades Políticas

El derecho de los colaboradores a participar en actividades políticas legalmente reconocidas ha de ejercerse de manera que estas no puedan entenderse, en modo alguno, como atribuibles a Itaú o puedan cuestionar su compromiso de neutralidad política. Igualmente, dicha participación no deberá afectar a la objetividad profesional del colaborador ni mermar su dedicación a Itaú más allá de lo que, en su caso, pudiera establecer la legislación vigente. En particular, aquellos colaboradores que, en el ejercicio de sus derechos, se presenten como candidatos en campañas electorales y queden electos deberán presentar su renuncia al cargo que desarrollan en Itaú.

En todo caso, cualquier colaborador que emprenda una actividad política deberá desarrollar las actividades relacionadas a dicha actividad fuera del horario laboral y de las instalaciones de Itaú.

## 3.1.7 Cuidado de Instalaciones, Activos, Materiales e Información

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:

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

# Manual general

---

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.

Toda persona que deje de pertenecer a Itaú, en virtud de este Código, se abstendrá de utilizar cualquier información obtenida durante su vinculación con la Institución, incluidas listas o relaciones de clientes, en tal sentido deberá devolver el material de propiedad de Itaú que tengan en su poder al momento de cesar en su actividad en Itaú.

## 3.1.8 Deber de Confidencialidad

Todos los colaboradores de Itaú deben mantener reserva y confidencialidad sobre toda información interna o privilegiada de la que tengan conocimiento como consecuencia de su relación laboral, y no podrán revelar, informar o divulgar a otros la información confidencial o privilegiada 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 con el manejo de la reserva bancaria y bursátil.

Toda la información recibida, y que sea clasificada como confidencial o privilegiada, 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 lo establecido en el contrato de trabajo, así como en los demás documentos que el colaborador haya firmado, en ejercicio de sus funciones en Itaú.

Además, 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 estos medios y guardando el valor de la marca Itaú.

En conclusión, la información que poseamos solamente puede ser compartida con aquellos que tienen un derecho legítimo y claro de conocerla y siempre que no se viole ninguna ley, acuerdo o regulación. Itaú posee Políticas de Seguridad de la Información que deben cumplir obligatoriamente todos los colaboradores de la institución.

## 3.2 Conflictos de Interés

Los colaboradores debemos, en el desarrollo de una actividad personal o laboral, evitar aquellas situaciones que generen o pudieran generar conflictos de interés. Un conflicto de interés ocurre cuando nuestro interés personal, relaciones o actividad interfiere o da la apariencia de interferir con las actividades profesionales que desarrollamos en Itaú. Un conflicto de interés puede inconscientemente influir en nuestras actuaciones o en nuestra objetividad, o puede provocar que otros (nuestros pares, superiores o clientes) cuestionen o pongan en duda nuestras decisiones profesionales.

Por lo tanto, en forma especial pero no excluyente, los colaboradores deberán abstenerse de ejecutar cualquiera de las siguientes conductas:

- Utilizar su cargo para obtención de ventajas y beneficios indebidos para sí o para terceros.
- 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.
- Entregar a cualquier título antecedentes, información o asesorías que puedan afectar cualquier aspecto de competitividad de Itaú, o facilitar a otra entidad, cliente o proveedor que pueda afectar la competencia o negociación.
- Entregar un trato preferente a un postulante de Itaú respecto de otros candidatos, con fundamento en relaciones personales.
- 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.
- 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.

- 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 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.
- Ningún colaborador podrá administrar o 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.
- 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 de este y con los soportes requeridos por cada operación de acuerdo con los procedimientos implementados Itaú.
- Modificar en los aplicativos los datos personales de los clientes sin previa autorización de estos.
- Los colaboradores de Itaú no podrán participar como directores de Juntas Directivas en otras entidades, salvo que dicha situación sea expresamente autorizada por el vicepresidente correspondiente, concepto positivo del área de Cumplimiento Normativo Etica y Conducta, de ser el caso, esta última podrá escalar la consulta al Comité de Ética o Presidente de Itaú Colombia.

### 3.2.1 Obligación de Informar participaciones en sociedades y relacionados

Los colaboradores de Itaú deben efectuar su declaración de relacionados al área de Gestión Humana. Esta declaración incluye todos sus vínculos familiares y de parentesco, así como sus participaciones económicas y/o societarias. Además, los colaboradores de Itaú se obligan a actualizar este formulario una vez al año o cada vez que existan cambios o modificaciones en éstas.

#### Actuación ante Conflictos de Interés

En el caso de enfrentarse a un conflicto o potencial conflicto de interés, se deberá informar al área de Cumplimiento Normativo y a su jefe superior, quienes ayudarán al colaborador en encontrar una solución para su caso. En el caso necesario, éste será evaluado por alguna de las Comisiones Ejecutivas de Ética y/o el Comité de Ética, según se considere pertinente.

Si un colaborador presencia o toma conocimiento de situaciones que considere pudieran constituir un conflicto de interés, siempre tendrá la posibilidad de recurrir de mismo modo anterior a Cumplimiento Normativo o de denunciar esta conducta a través de los canales formales disponibles en Itaú.

## 3.2.2 Regalos e Invitaciones para Colaboradores

Los colaboradores de Itaú tenemos, en nuestra labor diaria, un compromiso con la excelencia y los más altos estándares de servicio, y por lo tanto debemos otorgar en todo momento una atención de calidad a nuestros clientes y/o proveedores, sin esperar por ello recibir contraprestaciones de ninguna especie, distintas a las pactadas con Itaú.

Dentro del contexto de nuestra labor y considerando las practicas usuales del negocio, está permitido recibir regalos, pero este no debe ser aceptado si se crea un sentido de obligación, compromiso de tu juicio profesional, o la apariencia de hacerlo. Al decidir si un regalo es o no apropiado, debes considerar su valor, y si este pudiere llegar a comprometer tu reputación, o la de Itaú:

- Nunca deben aceptarse regalos en dinero (o títulos representativos de dinero), ni provenientes de funcionarios públicos, empleados de la administración pública (EAP), personas políticamente expuestas (PEP), ocupantes de cargos públicos o miembros de partidos políticos.
- Como regla general, solo pueden aceptarse regalos provenientes de clientes o proveedores equivalentes a US \$100 anual por ofertante.

Para conocer más detalle sobre regalos y sobre los distintos tipos de invitaciones puedes consultar la Política de Regalos e Invitaciones (MU1254).

## 3.2.3 Manejo de potenciales conflictos de interés que pueden surgir por directores de la 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 en 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:

- Él mismo, su cónyuge o sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.
- 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.
- 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.



## **3.3 Inversiones Personales**

### **3.3.1 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 con sus ingresos, de manera tal que siempre cuenten con la certeza que podrán cumplir con sus compromisos comerciales en los términos y condiciones pactados.

### **3.3.2 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, es que se instruye la prohibición al colaborador o persona con la que el colaborador mantenga relaciones personales, familiares, económicas o de otra índole, de adjudicarse cualquier tipo de bien, mueble o inmueble, en juicios ejecutivos o quiebras cuyo remate se efectúe a instancias del Banco. Sin perjuicio de lo anterior, el colaborador podrá adquirir los inmuebles que el Banco se adjudique o reciba en pago, en las condiciones que se establezcan en sus procedimientos internos para la venta de dichos inmuebles.

### **3.3.3 Compra de Bienes Raíces en Proyectos Inmobiliarios**

Impulsados por la búsqueda constante de mejora en nuestros procesos y manera de hacer, y con la motivación de prevenir un eventual conflicto de interés, así como de precaver abusos en el desempeño de su cargo, es que todo colaborador del Segmento Constructor, tanto de Banca Mayorista, Riesgo Crédito, Área de Operaciones, entre otras, así como aquellos colaboradores de las filiales que manejen el tema de fiducia inmobiliaria, deberá pedir autorización a Cumplimiento Normativo y a su jefe, al considerar comprar una propiedad en aquellos proyectos inmobiliarios vinculados a Itaú.

### **3.3.4 Inversiones en los Mercados de Valores**

La Ley de Mercado de Valores obliga a las personas, que por su cargo o posición dentro de la institución pudieran tener acceso a información privilegiada, se encuentran obligados a guardar estricta reserva respecto de ella, absteniéndose de comunicar dicha información a terceros o de recomendar la compra o venta de valores. Itaú cuenta con normativa interna al respecto, con la finalidad de resguardar a los colaboradores mediante la regulación de las inversiones personales que los colaboradores efectúen.

Para informarse acerca de estas obligaciones, restricciones y prohibiciones, dirijase al Código de Conducta en los Mercados de Valores y la Política de Inversiones Personales. Ante dudas prevalecerán los códigos y políticas específicos para esta materia.

## **3.4 Relaciones Integrales: como conducimos nuestro negocio y nos obligamos a cumplirlo**

### **3.4.1 Relación con el cliente**

Itaú incentiva la relación duradera y de confianza mutua con 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 de organización interna 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.

Por lo anterior, 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 contrarias a la ley o que atenten en contra de las buenas costumbres o el orden público, tales como el lavado de activos, financiación del terrorismo, cohecho, tráfico de armas, soborno, fraude, prostitución, robo, etc.

# Manual general

---

En caso de que un colaborador tenga conocimiento de este tipo de operaciones deberá informarlo a la brevedad al Oficial de Cumplimiento, quien en conjunto con el órgano que corresponda, determinará el curso a seguir.

## 3.4.2 Relación con los Accionistas

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

Itaú y sus colaboradores deben entregar a sus accionistas información oportuna, íntegra y veraz sobre los temas que le atañen, cuando corresponda.

## 3.4.3 Relación externa y en autoridades

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, cualquier duda sobre la forma en la que deberían ser resueltas las relaciones con las autoridades, deberá ser consultada con el encargado de SARLAFT/Oficial de Cumplimiento.

## 3.4.4 Relación con los Proveedores

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:

- Los colaboradores deben incentivar en relación perdurable y de mutua confianza con sus proveedores.
- 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.
- 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.
- Los colaboradores deberán informar al Área de Cumplimiento Normativo cualquier situación potencial o real de conflictos de interés relacionada con el proceso de contratación y/o vinculación de 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 clausula 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.

## 3.4.5 Voceros o Representantes Oficiales de Itaú Corpbanca

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

# Manual general

---

comunicación sin la autorización previa del presidente de Itaú. También podrá efectuar las comunicaciones que el presidente determine, la persona que tenga el carácter de Gerente relación con Inversionistas.

En caso de que aparezca alguna información relevante en los medios de comunicación respecto de 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 esta. 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.

## 3.4.6 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 Sistema de Gestión y Seguridad en el Trabajo (MG1046), de la Vicepresidencia de Gestión Humana, que entre otros son:

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

## 3.4.7 Infracciones e Incumplimiento

De conformidad con lo establecido en los Artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo; 70, 81, 85 del Reglamento Interno de Trabajo, entre otros, las obligaciones y prohibiciones, así como las inobservancias e incumplimientos de los trabajadores a los manuales de Itaú, se tratarán de conformidad con los lineamientos establecidos en el artículo 86 del Reglamento Interno de trabajo establecido para tal fin.

## 3.4.8 Canales de Comunicación y Denuncia

La Junta Directiva y la Alta Administración de Itaú están comprometidos con la importancia del rol que cumple cada uno de los colaboradores en el logro de altos estándares de conducta organizacional.

Por lo anterior, con el objeto de que cualquier miembro o colaborador de Itaú Corpbanca pueda expresar inquietudes, denuncias de irregularidades, fraude, ilícitos, corrupción pública o privada, 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.

Los canales definidos para enviar información respecto a situaciones irregulares, incumplimientos de las normas y/o políticas de Itaú, delitos y malas prácticas, son los siguientes:

- Canal de Denuncia Anónimo, ubicado en la Intranet de Itaú: al denunciar anónimamente se debe proporcionar una descripción completa del hecho denunciado, especificando lugar (área o sucursal), responsables, fecha de los hechos denunciados, junto con cualquier otro antecedente que se considere relevante y que contribuya a respaldar la información que se entrega.
- Correo electrónico: [eticayconducta@itau.co](mailto:eticayconducta@itau.co)
- Correo del Vicepresidente Jurídico.
- Correo del Vicepresidente Gestión Humana.
- Línea de compromiso 18341.

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

# Manual general

---

## 3.4.9 Protección a Denunciantes

Itaú no tolerará de manera alguna, actitudes de represalia o victimización sobre cualquier colaborador que efectúe denuncias o consultas sobre los temas presentados en la presente política.

- a. Los colaboradores no pueden practicar actos de represalia, venganza o persecución contra aquél 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 represalias contra quien, de buena fe, comunique información sobre transgresiones y desvíos a las normas de conducta.
- d. Se debe aplicar sanción disciplinaria a colaboradores que, comprobadamente, utilicen de mala fe los canales de denuncia.

## 3.5 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

# Manual general

---

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 compete.

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.

## 4. 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.

Todas las actualizaciones que se hagan en el contenido de este Código de Conducta serán divulgadas formalmente por correo electrónico a todos los miembros de Itaú y estarán disponibles para consulta en Intranet y la Web de Itaú y por este motivo alegar desconocimiento de las normas y posteriores cambios no eximirá a colaboradores de Itaú de sus responsabilidades con respecto a su cumplimiento.

## 5. Documentos Relacionados

Política de Ética.

Política Anticorrupción de Ética.

Código de Conducta en el Mercado de Valores.