

The Itaú logo, consisting of the word "itaú" in a white, lowercase, sans-serif font, enclosed within an orange rounded square.

itaú

A photograph of a young woman with wavy, light brown hair, smiling broadly and looking upwards and to the right. She is wearing a bright orange blazer over a light-colored top. The background is a blurred outdoor setting with buildings and a clear sky. The photo is framed by a rounded orange border.

# MG1050 Código de Ética

Manual General



## Tabla de contenido

### Introducción

### Descripción General

#### Objeto

### Reglas

#### Nuestra identidad corportativa

- Gobierno Corporativo
- Sostenibilidad
- Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos
- Relaciones Laborales

#### Nuestras relaciones

- Clientes, Usuarios y consumidores
- Accionistas e inversionistas
- Proveedores
- Competencia
- Sector Público
- Tercer Sector
- Medios de comunicación
- Comunidades

### Nuestra Ética y Actitud Profesional

#### Como administramos los conflictos de interés

- Utilización de información
- Relaciones de parentesco y afinidad
- Actividades y participación de sociedades
- Regalos e invitaciones
- Uso, Gestión y Alcance del Código de Ética y Conducta

### Generalidades

#### Alcance y gestión del Código de Ética

#### Gobierno de Ética

#### Dudas y excepciones

#### Canales de orientación y notificación

#### Canales de comunicación

#### Sanciones disciplinarias

#### Documentos relacionados



## Mensaje de Presidencia

Itubers,

Hacemos parte de una organización de casi un siglo de trayectoria que siempre ha sido guiada por un valor innegociable que está presente en nuestro ADN como marca. Se trata de la ética, algo que debe regir todas nuestras relaciones y estar presente en cada decisión o conducta que tengamos.

El Código de Ética y Conducta de Itaú reafirma la firme convicción corporativa que tenemos de no aceptar el resultado a cualquier costo. Solo así es posible crear valor de forma sostenible y entregar la mejor experiencia a nuestros clientes cuando buscamos satisfacer sus necesidades.

Este Código, que recientemente hemos actualizado, fue preparado para guiar a nuestros colaboradores, proveedores y a los demás públicos de interés frente a nuestros valores y a la manera en la que actuamos. Es un documento que debemos consultar constantemente, sin importar el cargo, área o país en el que operemos.

Se divide en cuatro pilares estratégicos: “Nuestra identidad corporativa”, “Nuestras relaciones con los accionistas”, “Buena fe y conducta profesional” y “Cómo gestionar los conflictos de interés”. Es educativo, disciplinario, refuerza la importancia de la ética en todo lo que hacemos y nos orienta sobre cómo aplicarlo en nuestra vida diaria y en nuestras relaciones. **Los invitamos a verlo no solo como un estándar, sino como una fuente de inspiración que sea parte de nuestro trabajo, no para limitarlo, sino para permitirnos abrir nuevos horizontes.**

El compromiso de todos con los valores que cultivamos es fundamental para que sigamos construyendo un crecimiento sólido que perdure en el tiempo y que sea motivo de orgullo para todos.

Contamos con ustedes para que Itaú Colombia sea una organización incansable en la búsqueda de resultados sostenibles, enfocada en dejar un legado positivo donde se encuentre como marca y decidida en el propósito de crear mayor valor para el cliente y para la sociedad.

**Baruc Sáez**  
Presidente Itaú Colombia



## Objeto

El objetivo de esta política consiste en orientar a su público objetivo hacia una postura más adecuada y coherente entre nuestra visión, cultura corporativa “Nuestra Manera”, con la forma de relacionarnos con la sociedad y el mercado (todo ello en conjunto, la “Cultura Itaú”).

La Política de Ética es un documento que debe consultarse constantemente, ya que tiene un carácter educativo, que nos ayuda a tomar las mejores decisiones y tener un correcto comportamiento, siempre con el objetivo del bien común. Esta Política expresa la convicción que Itaú no admite la ganancia a toda costa y cree que el éxito de la compañía depende de la capacidad de liderar con ética y responsabilidad.




# Reglas

## Nuestra Identidad Corporativa

Somos una organización enfocada en la satisfacción del cliente, el crecimiento y la eficiencia, basada en la conducta empresarial ética, la transparencia y el desarrollo sustentable, en todos los países donde operamos.

Como toda persona, cuyos rasgos de personalidad la diferencian de las demás, toda institución que perdure tiene una identidad corporativa que la hace única.

En nuestra  
identidad   
corporativa  
nos enorgullece  
nuestro actuar  
íntegro y ético.

Por ello, nos esforzamos por establecer vínculos duraderos y permanentes con nuestros grupos de interés, valoramos la satisfacción de nuestros clientes, evaluamos los impactos de nuestra actividad en la sociedad, actuamos de forma transparente e íntegra, y adoptamos prácticas que contribuyen a la construcción de valor compartido.

Estos rasgos de identidad de Itaú Colombia están incorporados en nuestra cultura organizacional y en las directrices y prácticas descritas a continuación.

## Gobierno Corporativo

Dentro de los objetivos de nuestro gobierno corporativo, está el crear un conjunto eficiente de incentivos y mecanismos de monitoreo con el fin de evitar conductas inapropiadas y favores indebidos para Itaú Colombia o terceros relacionados. Es así, como incentivamos que las decisiones que se tomen tengan una orientación ética. Para ser concretos en esta directriz, alineamos nuestras actividades, negocios y operaciones con nuestra visión, cultura, principios de este Código y las necesidades de nuestros grupos de interés, a través de diversas políticas relacionadas con gestión de riesgos, auditoría, SARLAFT, compliance, controles internos, gobierno corporativo, entre otras.

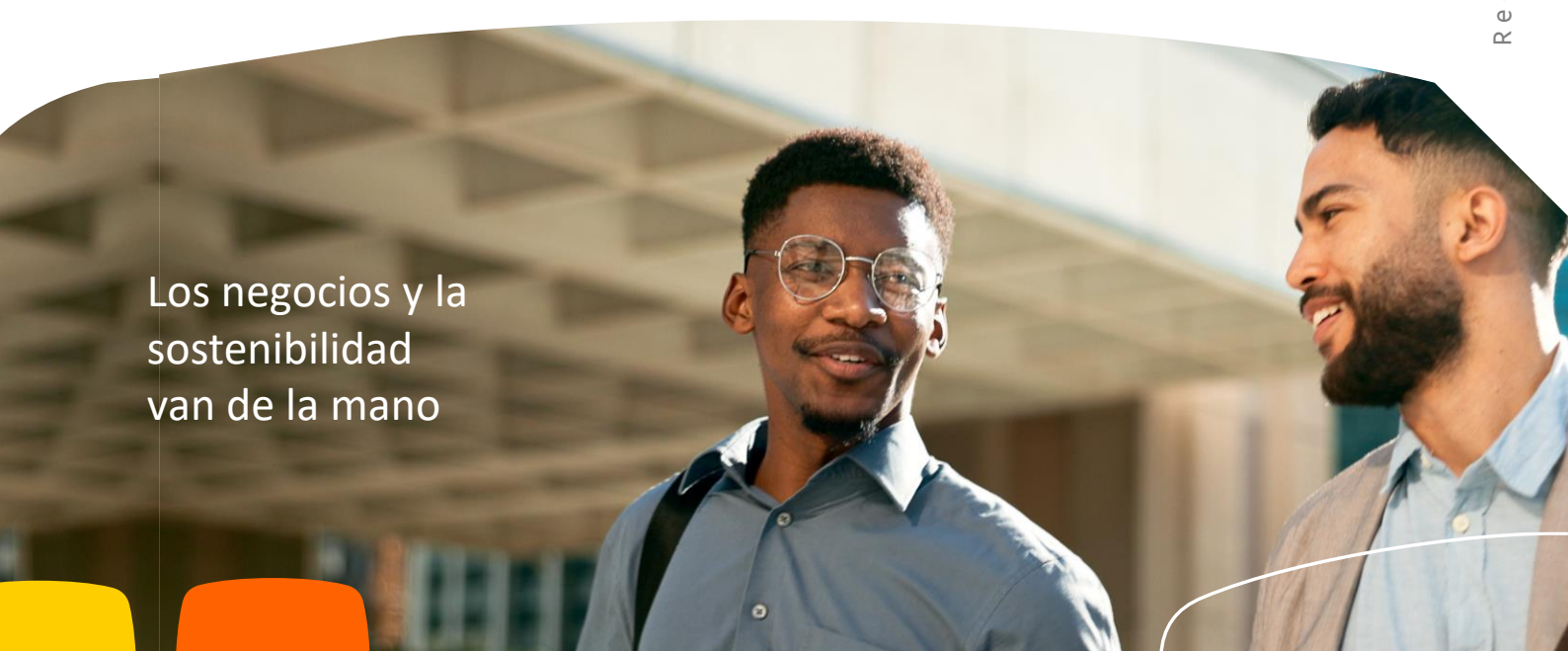


- Proporcionamos de forma clara y correcta la información que nuestro público y la sociedad necesitan para tomar decisiones informadas en relación con nuestra organización.
- No hacemos uso de cualquier artificio, imposición o apremio en nuestras actividades, operaciones y negocios.
- Protegemos la información que no es pública (restringida, confidencial o interna) para evitar que su filtración perjudique a Itaú, nuestro público y la sociedad en general, así como las relaciones de confianza que mantenemos con todos ellos.
- En nuestras operaciones y negocios tenemos en cuenta los dilemas y los riesgos asociados a temas delicados relacionados con la preservación del medio ambiente y la lucha contra el crimen, tales como: comercio de armas, generación de energía, minería, biodiversidad, casinos, uso de asbesto, investigación con animales, ingeniería genética y otros.

## Sostenibilidad

Nuestra estrategia ASG (Ambiental, Social y Gobernanza) se basa en los compromisos y principios a los que Itaú Colombia adhiere en línea con el desarrollo sostenible y establece fundamentos, directrices e instancias de gobernanza necesarios para aportar al crecimiento sustentable y a la gestión de la ética en los negocios. Lo que nos ha permitido interiorizar en esta materia tendencias sociales, ambientales y climáticas en nuestras actividades y procesos.

Los negocios y la sostenibilidad van de la mano







En este camino, hemos adoptado sólidos compromisos frente a los grandes desafíos actuales, para garantizar la transparencia y eficiencia en la conducción de nuestros negocios y en los impactos que generamos, incluyendo el compromiso público de promover la creación de un entorno honesto, alineado con la agenda de los objetivos de desarrollo sostenible 2030.

Para conocer más sobre nuestra performance sustentable, consulte nuestras directrices y acceda al sitio web de sustentabilidad:

## Cumplimiento de leyes, normas y reglamentos

Cumplimos con las leyes, normas y reglamentos vigentes en los países donde operamos, trabajando con rigor, claridad y oportunidad en las respuestas e informes a los organismos reguladores. Mantenemos políticas y prácticas para prevenir y combatir todas las formas de corrupción (soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido, etc.) lavado de activos, financiamiento del terrorismo, fraude y otros actos ilícitos.

Seguimos las directrices, lineamientos éticos y de autorregulación de las asociaciones empresariales en las que participamos.



**Incitamos a nuestros colaboradores a cumplir las leyes, normas y reglamentos, y a ser conscientes de las consecuencias éticas de su actuar.**

Por ello, más allá del mero cumplimiento de las leyes, fomentamos reflexionar para identificar cómo nuestras acciones, desde un punto de vista ético, influyen en nuestros grupos de interés, la sociedad y el medio ambiente.



## Relaciones Laborales



**Fomentamos la diversidad y entendemos que necesitamos ser tan diversos como nuestros clientes y nuestro público en general.**

Así, en nuestras actividades promovemos un ambiente abierto a diferentes puntos de vista, incentivando a nuestros colaboradores a expresarse de manera transparente y auténtica, buscando siempre un clima organizacional de respeto, confianza y aprendizaje continuo.

Además de promover y respetar los derechos humanos y las leyes que promueven la diversidad, la inclusión y la equidad, también adoptamos políticas y prácticas que las fomentan. Estas políticas también previenen y combaten todo tipo de discriminación, acoso, prejuicios y condiciones de trabajo degradantes.

También brindamos igualdad de oportunidades de acceso al trabajo, desarrollo y crecimiento profesional a través de procesos de desarrollo y capacitaciones. Esto en atención a que:

- Remuneramos, promovemos y reconocemos con base a criterios de meritocracia.
- Promovemos y ofrecemos programas de formación de desarrollo profesional, seguridad y salud en el trabajo.
- Garantizamos los derechos de negociación colectiva y libre asociación política, religiosa y sindical.



## Nuestras Relaciones

En nuestro día a día interactuamos con diversos grupos de interés, tales como clientes, usuarios, accionistas, inversionistas, proveedores, competidores, sector público, medios de comunicación, colaboradores y la sociedad en general. En las interacciones con estas audiencias, buscamos generar valores y acciones que favorezcan el bien común y el desarrollo sostenible.

Creemos que el valor compartido es beneficioso para todas las partes involucradas y ayuda a la construcción de relaciones que perduran en el tiempo. Por ello, fomentamos el diálogo y la cooperación con nuestros grupos de interés, buscamos armonizar sus intereses con los nuestros. Consideramos sus sugerencias y críticas para mejorar nuestro desempeño. Respondemos con diligencia y asertividad a sus dudas, y mejoramos constantemente nuestros productos y servicios.

De esta manera, buscamos convertir nuestro servicio en oportunidades para crear valor.



## Cientes, Usuarios y consumidores

Por eso, actuamos con responsabilidad, transparencia y diligencia, con el objetivo de satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. Buscamos relaciones duraderas, cooperativas y equilibradas que resulten en la convergencia de intereses y para ello necesitamos brindar la mejor experiencia a nuestros clientes y a todos los usuarios de nuestros servicios.

Los ponemos en el centro de nuestras actividades con el objetivo de identificar y satisfacer sus expectativas y necesidades, mejorando constantemente nuestras acciones. Esta es nuestra forma de operar en el mercado bancario y de servicios financieros.

Los clientes, usuarios y consumidores de nuestros productos y servicios son nuestra razón de ser.



Buscamos un relacionamiento duradero, cooperativo y equilibrado con nuestros resultados.

Ejemplos de conductas esperadas:

- Respetar la libre elección de nuestros clientes, brindándoles toda la información disponible de manera clara, correcta y oportuna para que puedan tomar decisiones informadas.
- Valorar la diversidad de nuestros clientes y sus vulnerabilidades, prestando especial atención a la provisión de productos y servicios adecuados a sus diferentes perfiles y objetivos.
- Poner a disposición de nuestros clientes y usuarios canales seguros de atención preparados para recibir y resolver con rapidez sus solicitudes, quejas y sugerencias, ofreciendo un trato justo y equitativo a los clientes y usuarios en la solución de sus solicitudes.



## Ejemplos de conductas inaceptables:

- Ofrecer productos inadecuados al perfil y necesidades del cliente o usuario de los productos y servicios, induciéndolo a error, omitiendo v, “v p” otras formas de coacción para hacer negocios.
- Realizar la venta de productos y servicios sin el debido acuerdo, documentación o soportes requeridos para la formalización del contrato por parte del cliente.
- Difundir información, asesorar o negociar con base en rumores, datos no confiables o no autorizados por la ley.
- Discriminar, excluir o restringir clientes por género, cultura o etnia, raza o color, condición social, religión, creencia, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, situación familiar, nacionalidad, creencias políticas o filosóficas, genética o salud, características físicas, invalidez, nacionalidad o por cualquier otra razón.
- Para conocer más consulta nuestra política de diversidad, inclusión y equidad.

## Accionistas e inversionistas.

Itaú Colombia preserva los intereses de nuestros accionistas e inversionistas.

**Brindamos información de manera clara, correcta y objetiva para que todos puedan tomar decisiones informadas, fortaleciendo así la transparencia**



## Ejemplos de conductas esperadas

- Elaborar estados financieros e informes regulatorios que traduzcan con precisión y claridad la información relevante, permitiendo la toma de decisiones más adecuada.

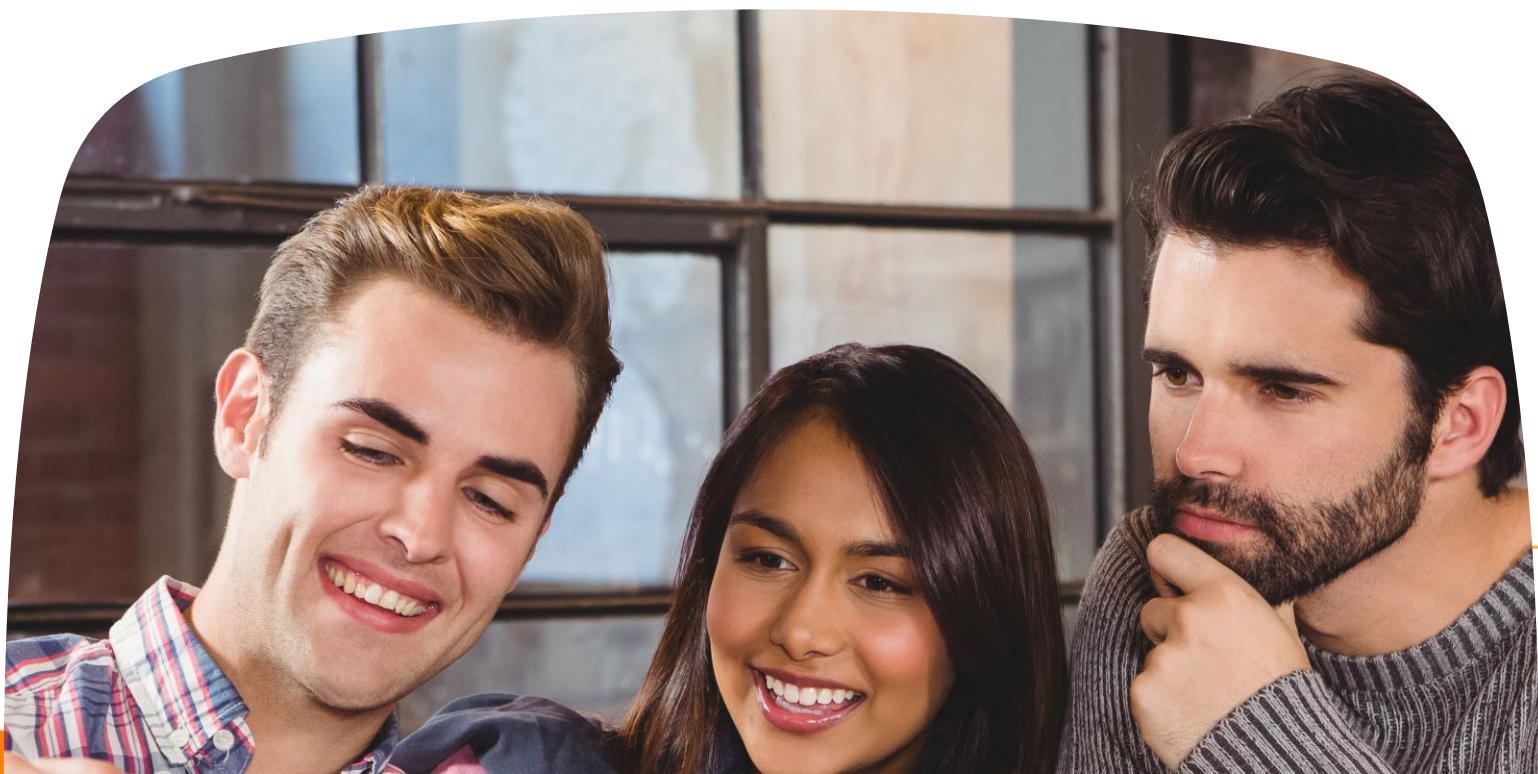




- El ejercicio del gobierno corporativo de forma transparente, objetiva e imparcial, monitoreando y mitigando potenciales conflictos de interés entre accionistas, administradores e Itaú Colombia.
- Cumplir con las leyes, nuestras políticas corporativas y normas que regulan el mercado de valores y de divulgación de información de Itaú Colombia.
- Prevenir la fuga de información confidencial y/o restringida, así como la negociación de valores con base en información privilegiada.
- Proporcionar información de manera clara, correcta y objetiva para que puedan tomar decisiones informadas, fortaleciendo así la transparencia.

### Ejemplos de conductas inaceptables

- Concretar negocios u operaciones que busquen satisfacer exclusivamente a los intereses de los ejecutivos y directores en desmedro de los intereses del banco.
- Beneficiarse de información privilegiada para la venta o compra de activos financieros (acciones, debentures, etc.) directamente o a través de terceros.
- Filtrar o proporcionar, de forma desleal, cualquier información que no sea pública y que pueda influir en la toma de decisiones del inversionista.





## Proveedores.

Organizaciones como Itaú Colombia forman una cadena de valor con sus proveedores de bienes y servicios, así como sus socios comerciales y de negocios.

Ejemplos de conductas esperadas:

- Adoptar criterios objetivos, transparentes, íntegros e imparciales para la selección y contratación de nuevos proveedores, prestadores de servicios y socios comerciales, valorando la ética en nuestras relaciones, sin lugar a favoritismos de ningún tipo.
- Apoyar el desarrollo sostenible de los proveedores, la promoción del trabajo digno, la competencia leal y el cumplimiento de los requisitos legales y de las políticas de Itaú Colombia, con especial énfasis en el combate a actos ilícitos o delictivos (corrupción, tráfico de influencias, fraude, lavado de dinero, contrabando, entre otros).

Ejemplos de conductas inaceptables:

- Tolerar, por parte de nuestros proveedores, cualquier forma de violación de los derechos humanos, así como el trabajo degradante (infantil, forzado o similar) o condiciones de trabajo peligrosas para la salud. Del mismo modo, el maltrato físico o psicológico, así como la contratación de proveedores que no respetan la dignidad de sus trabajadores no son aceptables.
- Mantener vínculos comerciales y personales con nuestros proveedores y socios que puedan influir en la toma de decisiones y comprometer nuestra imparcialidad.
- Compartir información estratégica que pueda comprometer los criterios de transparencia e imparcialidad en los procesos de licitación.

Para conocer más sobre este tema, consulta nuestra Normativa Interna de Pagos a Proveedores y el Manual General de Compras y Contratación.



## Competencia.

Sin embargo, debemos combatir tres tipos de conductas:

- Competencia desleal (obtención de una ventaja competitiva mediante el uso de medios no éticos o ilegales, tales como declaraciones falsas sobre competidores, no respetar la propiedad intelectual de terceros, entre otros).
- La formación de carteles que someten al mercado a la reducción de competencia, perjudicando directamente a la sociedad en general.
- Prácticas comerciales unilaterales que perjudiquen o puedan perjudicar la dinámica competitiva de los mercados, en particular, en los que tengamos una participación relevante.



**La competencia es fundamental para que los clientes y usuarios puedan ejercer su libertad de elección.**

### Ejemplos de conductas esperadas

- Actuar de acuerdo con los principios de la libre competencia, respetar la reputación y las opiniones de nuestros competidores y la propiedad intelectual de los demás.
- Participar en asociaciones empresariales con espíritu de cooperación, dirigidas exclusivamente a mejorar los sectores de la economía en los que operamos.

### Ejemplos de conductas inaceptables

- Promover y practicar cualquier acto de espionaje económico, u obtener planes y acciones de competidores por medios dudosos o ilegales.





- Hacer comentarios que puedan afectar la imagen o contribuir a la difusión de rumores sobre nuestros competidores.

Facilitar a nuestros competidores información estratégica para nuestro negocio tales como planes, ventajas competitivas, política de precios, términos de contratos, costos, encuestas de mercado, resultados contables y de gestión, desarrollo de nuevos productos, servicios y tecnologías, entre otros.

### Sector Público.

Las relaciones y los contactos que se mantienen con órganos y agentes del sector público, cualquiera que sea el órgano, cargo o jerarquía, nos exigen un comportamiento ético, imparcial, independiente y transparente, además del respeto a las normas que rigen la administración pública, las leyes aplicables y reglamentos.



**Las relaciones y contactos mantenidos con órganos y agentes del sector público nos exigen ética, imparcialidad, independencia, transparencia y estricta rendición de cuentas.**

#### Ejemplos de conductas esperadas

- Mantener nuestras decisiones corporativas libres de preferencias e influencias partidarias, sean estas políticas o ideologías, además de respetar la expresión de opiniones y la participación política de directivos y colaboradores cuando se realicen con carácter estrictamente personal.
- Limitar nuestras alianzas y aportes (patrocinios, donaciones, entre otros) al beneficio de la comunidad y teniendo como objetivo la mejora de la sociedad, como una forma activa de ejercer nuestra ciudadanía corporativa.



- Respetar la expresión de opiniones y la participación política de manera estrictamente personal, siempre que tales prácticas no representen explícitamente la posición de Itaú Colombia, ni constituyan una forma de encubrir el apoyo institucional.

### Ejemplos de conductas inaceptables

- Aprovechar su posición para ofrecer o recibir ventajas indebidas de cualquier naturaleza (económica o de otro tipo) o contribuir a la apropiación indebida de recursos públicos.
- Recibir dinero, regalos o favores provenientes de empleados de la administración pública (EAP), funcionarios públicos, ocupantes de cargos públicos o miembros de partidos políticos, bajo ningún concepto. Asimismo, está prohibido el ofrecimiento a toda persona de cortesías de cualquier naturaleza que tengan por finalidad influenciar decisiones o facilitar negocios, y no se encuentren vinculados a acciones de marketing o relacionamiento, porque tales prácticas constituyen formas de corrupción y configuran infracciones penales.
- Demostrar cualquier preferencia corporativa por actos y declaraciones de agentes gubernamentales, así como hacer comentarios de naturaleza política que comprometan de nuestras relaciones comerciales.
- Hacer aportes, directa o indirectamente, a través de cualquier empresa de Itaú Colombia para campañas electorales, candidaturas a cargos públicos y partidos políticos.
- Condicionar contribuciones ocasionales (patrocinios, donaciones, etc.) a la obtención de ventajas indebidas de cualquier naturaleza para Itaú Colombia, para sí o para terceros.

Para conocer más sobre este tema, consulte nuestra política anticorrupción, normativa interna de patrocinios y donaciones.



## Tercer Sector.

Se refiere al sector constituido por organizaciones no gubernamentales sin fines de lucro (ONGs), tales como asociaciones, fundaciones, u organizaciones sociales, cuyo principal objetivo es prestar servicios de carácter público. Nuestra relación con este sector pretende contribuir a la construcción de una sociedad más equitativa en la oferta de oportunidades.

Ejemplos de conducta esperadas:

- Establecer alianzas para promover el desarrollo sostenible de la sociedad, dentro de los límites de la legislación local y en cumplimiento de nuestros lineamientos corporativos.
- Destinar patrocinios y donaciones al desarrollo social, económico, educativo, cultural y ambiental de las comunidades con las que nos relacionamos.
- Ejemplos de conductas inaceptables:
  - Realizar alianzas y aportes (patrocinios, donaciones, entre otros) a ONGs en función de relaciones personales, políticas que no cumplan con la legislación y lineamientos corporativos.
  - Realizar acciones de inversión social con el único objetivo de viabilizar negocios o condicionarlos a la compra de productos o servicios de Itaú Colombia por parte de las organizaciones beneficiarias.
  - Para saber más sobre este tema consulta nuestra Normativa Interna de Patrocinios y Donaciones.

**La relación de Itaú Colombia con las organizaciones sin fines de lucro contribuye a la construcción de una sociedad más equitativa y en la oferta de igualdad de oportunidades.**







## Medios de Comunicación.



Los medios de comunicación tradicionales, redes sociales y los medios digitales son la primera línea de defensa de la libertad de expresión, los intereses públicos y la variedad de opiniones, valores esenciales para consolidar la democracia en el país.

Los intereses públicos y la variedad de opiniones son valores esenciales para consolidar la democracia en el país.

Ejemplos de conducta esperadas:

- Mantener una relación con los medios cumpliendo siempre con la veracidad e independencia, con la clara intención de informar a la opinión pública.
- Solicitar orientación al área de Comunicación Corporativa de la Vicepresidencia de Gestión Humana antes de participar en entrevistas y programas de prensa de cualquier tipo relacionados con las actividades realizadas en Itaú Colombia.

Ejemplos de conductas inaceptables:

- Divulgar cualquier información de Itaú Colombia o sus colaboradores, a través de conversaciones personales, teléfono, correo electrónico o redes sociales, con el objetivo de promover noticias que puedan generar un riesgo para nuestra imagen y reputación. Sólo las personas autorizadas podrán representar a la organización ante los medios de comunicación y/o autoridades judiciales.



## Comunidades



**Como entidad financiera, reconocemos nuestro papel como agente de transformación y promoción del desarrollo local.**

Como parte de nuestro rol e influencia en las comunidades donde operamos buscamos maximizar nuestro impacto positivo como agente de transformación a través del fomento de inclusión y educación financiera. Así mismo, promovemos iniciativas que aporten a los desafíos que en esta materia tiene el país con el fin de aportar en la construcción de una sociedad más diversa, equitativa e inclusiva.

De la misma forma realizamos un análisis integrado de los riesgos ambientales, sociales y climáticos de los clientes, y proyectos que financiamos con el objetivo de prevenir y mitigar riesgos que puedan afectar el desarrollo del negocio y al mismo tiempo puedan tener un impacto negativo en el entorno.

Ejemplos de conducta esperadas:

- Estimular la ética y la transparencia en los proyectos de las instituciones y personas con las que nos relacionamos.
- Fomentar la inclusión financiera priorizando grupos desatendidos.
- Contribuir a la educación financiera patrocinando o/y regenerando iniciativas para identificar prioridad de educación de grupo desatendidos
- Desarrollar una estrategia para contribuir a los desafíos del país en términos sociales.
- Participar en discusiones de políticas públicas vinculadas a las necesidades de la población para la difusión de iniciativas con alto impacto social y potencial de escala.



- Participar en debates, eventos y acciones que contribuyan al mejoramiento y fortalecimiento social.
- Hablar con las comunidades en nombre de Itaú Colombia o de sus empresas, por cualquier medio disponible siempre con autorización previa.

Ejemplos de conductas inaceptables:

- Descuidar o entorpecer el desarrollo local, dejando de ejercer nuestro papel como agente de transformación.

## Nuestra Ética y Actitud Profesional



**Actuamos de buena fe y asumimos la responsabilidad por nuestras acciones y elecciones**

Para ello, debemos dar a los demás el trato justo que esperan recibir, ser responsables de nuestras acciones y elecciones, demostrando la buena fe y honestidad de nuestros propósitos y establecer un ambiente de confianza entre las partes.

Además, para distinguirnos en un mercado altamente competitivo, es necesario alcanzar estándares superiores de calidad en los servicios prestados. Dichos estándares dependen de la observancia de los principios éticos para las relaciones en el trabajo, de la mejora continua y los procesos que lo sustentan, además de un ambiente motivador, de respeto mutuo y mayoritariamente cooperativo.

Las conductas de los colaboradores en el ámbito de las normas de seguridad se encuentran definidas en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.





Dada la amplitud del tema, en caso de duda, debemos consultar los canales de comunicación que Itaú Colombia pone para estos efectos a disposición y cuyo detalle se encuentra al final de este documento.



**Para que podamos distinguirnos en un mercado altamente competitivo, es necesario alcanzar estándares superiores de calidad en servicios prestados**

#### Ejemplos de conductas esperadas

- Ejercer la confianza mutua, brindando autonomía para el trabajo individual y en equipo, promoviendo y estimulando un ambiente donde todos sean reconocidos por sus particularidades y aportes.
- Cumplir con las normas laborales y convenios colectivos, evitando excesos, imposiciones y restricciones innecesarias.
- Compartir información cuyo conocimiento ayude en las actividades o decisiones de otras personas.
- Conocer, evaluar y comprender todo tipo de riesgos (p. ej. riesgo crediticio, de mercado, de liquidez, operativo y reputacional) que puedan impactar nuestro negocio, nuestros clientes y/u otros grupos de interés con los que nos relacionamos. Así, asumimos riesgos conscientemente, actuando sobre ellos, discutiéndolos y gestionándolos de manera eficiente y responsable, respetando nuestros principios éticos y empresariales.
- Cuidar las instalaciones, recursos, equipos, máquinas y demás materiales y herramientas de trabajo puestos a su disposición y utilizarlos únicamente para fines particulares, en casos de emergencia y con extrema moderación.



- Uso responsable de la tarjeta corporativa y otros beneficios recibidos, tales como planes de salud y dentales, productos y servicios bancarios, estacionamiento, clubes recreativos, entre otros, todo en cumplimiento de las normas corporativas y con sensata demostración de colaboración.
- Itaú respeta el derecho a la libre asociación partidaria, religiosa y sindical, cumplir las convenciones, acuerdos colectivos y observar los derechos y deberes laborales.
- Seguir los lineamientos de consumo consciente al no desperdiciar recursos como agua, energía, papel, objetos desechables, útiles de oficina, combustible, entre otros, en un esfuerzo por preservar el medio ambiente y reciclar lo que sea posible.
- Evitar realizar rifas, sorteos, juegos con premios o cualquier otro juego de azar.
- Informar a su Jefe Directo y Gestor de Gestión Humana en caso de que se tenga la intención de ser candidato en campañas electorales dado que deberán presentar su renuncia al cargo en Itaú, por considerarse contraria a nuestro compromiso de neutralidad política, y al principio de exclusividad que los colaboradores mantienen con Itaú debido a su contrato laboral.
- Tener prudencia y responsabilidad en la gestión de los negocios personales y familiares, utilizando conscientemente los recursos económicos.

#### Ejemplos de conductas inaceptables:

- Utilizar el nombre de Itaú Colombia o su cargo y, en consecuencia, su influencia, para obtener beneficios o ventajas indebidas de cualquier naturaleza para sí o para terceros.
- Discriminar o tolerar la práctica de la discriminación contra cualquier persona, independientemente de su género, cultura o etnia, raza o color, condición social, religión, creencia, edad, estado civil, orientación sexual, identidad de género, estado familiar, nacionalidad, convicciones políticas o filosóficas, condición genética o de salud, características físicas permanentes o temporales, discapacidad o, por cualquier otra razón, por constituir un acto de intolerancia y lesión a la dignidad de las personas.



- Practicar o tolerar el acoso laboral y sexual, que dañan la integridad personal de quienes se convierten en blanco y traen consigo consecuencias legales y perjudiciales para el medio ambiente de trabajo.
- 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.
- Sancionar o tomar represalias contra toda persona que informe de buena fe a los canales correspondientes de orientación y denuncie la ocurrencia de alguna violación a este Código y demás políticas corporativas.
- Vender o comprar bienes o servicios de otros administradores o colaboradores en las instalaciones del Itaú Colombia, o por medios electrónicos corporativos, con el objetivo de obtener una ganancia económica para sí o para terceros.
- El incumplimiento de los procedimientos de seguridad interna, así como la práctica o tolerancia de negocios u operaciones que puedan contribuir a la materialización de actos ilícitos o delictivos (incluidos los transnacionales), como la corrupción, el blanqueo de capitales y/o la financiación del terrorismo o el fraude, infringiendo disposiciones legales y exponiendo al Itaú Colombia a graves sanciones. Para conocer más sobre este tema, consulte nuestra Política Anticorrupción.
- 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, asimismo, 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 dada por la autorización o instrucción expresa de la Gerencia Gestión de Personas y Sostenibilidad, y según se establece en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad.





## Como administramos los Conflictos de Interés

Todos los colaboradores actuarán siempre de manera que sus intereses particulares, los de sus familiares o de otras personas vinculadas a ellos no primen sobre los de Itaú Colombia o sus clientes.

Ante cualquier indicio o duda, debemos comunicarlo a nuestro jefe directo, Gestor de Gestión Humana y al área de Ética y Conducta, que son independientes en la evaluación, secreto y orientación del caso. Cualquier conflicto de interés puede comprometer nuestro juicio y la imparcialidad de nuestras acciones, generando riesgos para Itaú Colombia, sus administradores y colaboradores.

El conflicto de interés puede presentarse de diferentes formas, como vínculo familiar o de cercanía, vínculo con un proveedor o prestador de servicios, participación en asociaciones beneficiadas por las empresas de Itaú Colombia, participación en empresas competidoras o con actividades potencialmente competidoras, participación en sociedades comerciales socios, ofrecimiento y recepción de cortesías, entre otros.

En Itaú Colombia no hay distinción entre cargos, funciones, jerarquías y complejidad de las consultas: todas las dudas y preguntas son válidas y analizadas de forma independiente a la luz de la ley, las políticas y los procedimientos.

### Utilización de la Información

Utilizamos nuestra información, conocimiento y propiedad intelectual en nombre de Itaú Colombia y, cuando corresponda, dentro de las normas de privacidad y confidencialidad establecidas, en nombre de nuestros grupos de interés.

La forma en que utilizamos la información disponible y el know-how (por ejemplo, conocimientos, técnicas, tecnologías, métodos, sistemas, software, entre otros) puede generar resultados positivos o negativos, ya que impacta tanto en el negocio como en la reputación de las personas y la organización. Itaú Colombia espera que sus colaboradores protejan los equipos electrónicos y datos contra actos maliciosos intencionales cometidos por personas dentro o fuera de la empresa.





## Ejemplos de conductas esperadas

- Ser diligente en el uso de los mecanismos cibernéticos y de seguridad de la información, a fin de prevenir la fuga de datos e información y garantizar su confidencialidad.
- Respetar la privacidad de los clientes y proveedores, y demás grupos de interés con los que nos relacionamos o de quienes obtenemos información, manteniendo la confidencialidad de sus registros, información, operaciones y servicios contratados, de manera de no poner en peligro la confianza ganada.
- Solicitar el permiso de su vicepresidente antes de utilizar información o conocimientos no públicos en actividades o publicaciones externas, tales como: clases, congresos, conferencias, trabajos académicos, libros, revistas y redes sociales (redes de relaciones, podcasts, intercambio de videos o fotos, blogs, etc.), ya que su divulgación o adulteración puede eventualmente causar pérdidas económicas, favorecer la competencia o generar impactos negativos en el negocio o imagen de Itaú Colombia

## Ejemplos de conductas inaceptables

- Apropiarse de información no pública de Itaú Colombia o de terceros para fines privados o transmitirla a terceros sin la autorización previa de los titulares de la información, o incluso violando las normas internas y externas, ya que esto podría perjudicar a Itaú Colombia y a sus partes relacionadas.
- Llevar consigo copia de informaciones, procesos, metodologías, software, entre otros datos, aunque hayan sido desarrollados por el administrador o colaborador en su ambiente de trabajo, ya que es propiedad intelectual de Itaú Colombia.
- Difundir rumores o dañar la imagen de administradores, colaboradores o de la institución y sus grupos de interés.

Para saber más sobre el tema, consulta las Políticas internas de Investigaciones de Fraudes y de seguridad de la Información.



## Relaciones de parentesco y afinidad

Se permiten contrataciones de familiares, cónyuges o personas con parentesco cercano. La existencia de un conflicto de interés debe ser evaluado por la Vicepresidencia de Gestión Humana, el área de Ética y Conducta y la Gerencia respectiva del cargo.

Entre las personas entendidas como parientes, se incluyen, pero sin limitarse a, cónyuges o parejas de hecho, ascendientes (p. ej. padres y abuelos), descendientes (p. ej. hijos y nietos consanguíneos o adoptados), colaterales (p. ej. hermanos, tíos, sobrinos y primos) o por afinidad (por ejemplo, padrastros, suegros, cuñados, suegros, hijastros, yernos y nueras).

### Ejemplos de conductas esperadas

- Informe al jefe directo/gestor y al responsable de contratación (interno o externo) si desea ¿recomendar? ¿contratar? un familiar o persona con una relación cercana. El mismo cuidado deberá tenerse en caso de transferencia o fusión de áreas, para verificar la existencia de algún impedimento.
  - En caso de duda sobre la existencia de un conflicto de interés, debemos consultar los canales de comunicación que Itaú Colombia dispone para estos efectos y que se mencionan al final de este documento.



### Ejemplos de conductas inaceptables

- La existencia de conflictos de interés o favoritismos derivados del parentesco o de las relaciones de proximidad por parte de los directivos y empleados.
- La existencia de parentesco o relación cercana en la misma área o en ubicaciones físicas similares (p. ej. misma plataforma).



## Actividades y participación de sociedades

Los eventuales vínculos mantenidos por los directivos, administradores, ejecutivos y colaboradores de Itaú Colombia con otras empresas, actividades o personas pueden permitir la ocurrencia de favores indebidos o favoritismos, que pueden dañar la imagen o reputación de las partes involucradas.

También incluye las relaciones personales con clientes, proveedores y socios comerciales.

### Ejemplos de conductas esperadas

- Informar a su jefe directo/gestor su intención de emprender actividades en otras organizaciones, o crear o incorporarse a otras empresas. En caso de duda si la actividad entra en conflicto o no con sus propias actividades o con las actividades de Itaú Colombia, comuníquese con el área de Ética y Conducta.
- Consultar al área de Ética y Conducta a antes de contratar o mantener una relación con proveedores, prestadores de servicios o socios comerciales que tengan relación con directivos o colaboradores (p. ej, parentesco, participación en la sociedad, etc.), con el fin de evaluar una posible situación de conflicto de interés.

### Ejemplos de conductas inaceptables

- Realizar negocios privados o sociedades con profesionales o empresas que sean clientes, proveedores, socios comerciales, competidores, o que mantengan cualquier tipo de relación con Itaú Colombia, cuya interacción pueda implicar conflicto de interés, sin previa consulta a área de Ética y Conducta y no siguiendo los lineamientos corporativos.
- Trabajar por cuenta propia o en otras organizaciones como directivo, colaborador, prestador de servicios, consultor o asesor, socio, sociodirectivo o socio-inversor, director técnico, etc., cuyas actividades entren en conflicto de algún modo con las actividades realizadas en Itaú Colombia, ya sea por su naturaleza o por el tiempo dedicado a la misma. Cualquier situación relacionada con estos aspectos, deberá ser evaluada por área de Ética y Conducta y en dado caso, ser presentada para su revisión a la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento.



## Regalos e invitaciones

Itaú Colombia tiene el compromiso con la excelencia y los más altos estándares de servicio, y por lo tanto, debemos entregar 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.

A modo de ejemplo, podemos citar: invitaciones a comidas, obsequios, ofertas de gratificaciones, premios, descuentos en transacciones de carácter personal, viajes de negocios o de ocio, entradas a eventos deportivos, conciertos, espectáculos culturales y favores de cualquier tipo.

Estas ventajas, realizadas con la justificación de crear afinidades entre las partes o fortalecer relaciones funcionales, pueden confundirse fácilmente con artificios que pretenden eludir las reglas, o pueden interpretarse como medios ilícitos para facilitar los negocios.

### Ejemplos de conductas esperadas

- Prohibir la recepción y ofrecimiento de aquellas atenciones y gratificaciones que, directa o indirectamente, puedan dar lugar a vínculos o compromisos lesivos a la equidad de los negocios, salvo que, dentro de los límites que señalen las normas societarias en la materia, se autoricen dichas acciones.
- Únicamente realizar contribuciones en nombre de Itaú Colombia (patrocinios o donaciones), de acuerdo con las normas corporativas que regulan la materia.







## Ejemplos de conductas inaceptables

- Sugerir, ofrecer, conceder, prometer o recibir y aceptar atenciones, pagos, regalos, aportes y favores de cualquier naturaleza a/de cualquier tercero, a cambio o para facilitar los negocios, operaciones o actividades de Itaú Colombia, o buscando obtener ventajas indebidas para sí o para la tercera.
- No cumplir con la Política de Regalos e Invitaciones para Colaboradores Itaú.
- No cumplir con la Política de Regalos e Invitaciones a Clientes y Terceros.

Ante una cuestión tan delicada recomendamos informarse sobre en el Política de regalos e invitaciones a Colaboradores y la Política de regalos e invitaciones a clientes y terceros.

## Uso, Gestión y Alcance del Código de Ética y Conducta

Cuando se encuentre ante una duda o un dilema sobre cómo proceder respecto a un tema del Código de Ética y Conducta, intente responder las siguientes preguntas. Si responde "sí" a las preguntas del Bloque 1 y "no" a las preguntas del Bloque 2, está en el camino correcto. En caso de duda, contacte al área de Ética y Conducta.

### Preguntas Bloque 1

¿Estoy tomando esta decisión con base en los lineamientos del Código de Ética y Conducta y sus políticas relacionadas? ¿Ya he leído su contenido antes de tomar esta decisión?

- I. ¿Se ajusta esta decisión a la ley aplicable? ¿Respeto también los derechos de cualquier tercero?
- II. ¿Mi decisión ayudará tanto a Itaú y sus filiales como a sus stakeholders (p. ej. clientes, proveedores, socios, gobierno, etc.)?
- III. ¿Mi decisión podría hacerse pública, sin restricciones?
- IV. Al consultar a mi gerente sobre el tema, el área de Ética y Conducta u otra área de soporte, ¿Estoy revelando todos los aspectos y factores relacionados con este hecho?



## Preguntas Bloque 2

- I. ¿Estoy tomando esta decisión con base en lo que otros han dicho, sin saber las reglas o incluso sabiendo que puede no estar de acuerdo con las reglas internas y externas, o normatividad aplicable?
- II. ¿La decisión a tomar está enfocada en beneficiar únicamente a mis propios intereses y/o los de terceros relacionados conmigo?
- III. Si tomo esta decisión, ¿Me avergonzaré decírselo a mi jefe, compañeros de trabajo, familiares y amigos?
- IV. Si no tomo esta decisión, ¿Podría perjudicar al conglomerado, a un colaborador o proteger a alguien que ha cometido una falta o incluso un acto ilegal?

## Generalidades

### Alcance y gestión del Código de Ética

El área de Ética y Conducta es la responsable por incentivar y promover el cumplimiento de este Código de Ética, y de despejar las dudas referentes a tales directrices.

### Gobierno de Ética

Este Gobierno, conformado por la Comisiones de Gestión que se realizan con la participación de las Vicepresidencias de Gestión Humana y Riesgo Operativo; y la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento. Tienen como finalidad velar por un comportamiento con altos estándares de excelencia profesional y personal de parte de todos los colaboradores de Itaú, el que en todo momento se ha de guiar por los principios y valores corporativos que dan cuenta de su espíritu, filosofía y buenas prácticas en los negocios, como también aplicar sanciones en relación a desvíos de conducta por parte de colaboradores en el ambiente de trabajo y en el ambiente de negocios.

### Dudas y excepciones

Las dudas y el análisis de las excepciones relativas a los temas del Código de Ética deben enviarse al e-mail [eticayconductabuzon@itau.co](mailto:eticayconductabuzon@itau.co), donde serán respondidas o gestionadas por el área de Ética y Conducta, según sea el caso.



itaú

## Preguntas Bloque 2

### Canales de orientación y notificación

Nuestro compromiso con las directrices inscritas en el Código es la base efectiva de la solidez y perdurabilidad de Itaú. Eso quiere decir que, si nos encontramos ante un hecho o ante la sospecha de transgresión de una directriz, ley, reglamento o norma, debemos comunicar tal situación, a la mayor brevedad posible, a los canales competentes que actuarán respetando las siguientes condiciones:

- La investigación se mantendrá en riguroso secreto;
- Se asegura el anonimato de quien así lo prefiera;
- La investigación se llevará a cabo con imparcialidad e independencia;
- No se tendrán en cuenta denuncias o acusaciones sin fundamentación consistente;
- Las denuncias o acusaciones que se hagan de mala fe, con la intención de perjudicar a otra persona, estarán sujetas a sanciones disciplinarias;
- Están previstas sanciones disciplinarias contra cualquier intento de represalias

### Canales de comunicación

- Correo electrónico: [eticayconductabuzon@itau.co](mailto:eticayconductabuzon@itau.co)
- Canal de comunicación anónimo ubicado en la intranet corporativa.
- Correo del vicepresidente Jurídico.
- Correo del vicepresidente Gestión Humana.
- Línea de compromiso 18341
- Buzón externo clientes y proveedores: [eticayconductabuzon@itau.co](mailto:eticayconductabuzon@itau.co)
- Auditoría interna, cuando la denuncia se considere en conflicto con miembros de la Comisión Superior de Ética y Cumplimiento.
- Comité de Auditoría: [denuncias.comiteauditoria@itau.co](mailto:denuncias.comiteauditoria@itau.co)
- QR





## Sanciones disciplinarias

El incumplimiento de las directrices del Código de Ética puede dar lugar a sanciones administrativas establecidas en normas internas de Itaú.

## Documentos relacionados

- Código de Conducta General.
- Política de Inversiones Personales.
- Código de Conducta en los Mercados de Valores.
- Política de Anticorrupción de Ética.

## Anexos

- AN1849 Anexo Política de regalos e invitaciones a clientes y terceros
- AN1848 Anexo Política de regalos e invitaciones a Colaboradores
- MG1098 Gestión y administración de denuncias



MG1050  
Código de Ética

Manual General

The Itaú logo is centered within a large, rounded orange square. The logo itself consists of the word "itaú" in a bold, lowercase, sans-serif font, with a white background and an orange border. The letter 'i' has a dot, and the 'u' has a horizontal bar. The entire logo is set against a white background within the orange square.

**itaú**