



CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

TABLA DE CONTENIDO

01

Introducción

02

Alcance

03

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

04

Prevención, manejo y Resolución de Conflicto de Interés

05

Política para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

06

Manejo de Seguridad de la Información

07

Política Anticorrupción

08

Deberes de los administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

09

Cumplimiento de las Normas Legales y Principios Éticos

10

Colaboración con las Autoridades y con los Organismos de Inspección y Vigilancia

11

Deberes de la Gerencia de Inversiones Relacionadas con la Administración de Portafolios, Fondo de Inversión Colectiva y Fondo Voluntaria de Pensión

12

Atención de Solicitudes (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, Requerimientos y Quejas Exprés) de los Clientes

13

Sanciones y Violaciones al Código de Ética y Conducta

14

Régimen Penal

15

Extensión

01

Introducción

Introducción



El presente documento busca mantener una línea de comportamiento uniforme y adecuada por parte de los colaboradores de Fiduciaria Popular S.A. con el objeto de una mejora continua alcanzando la eficiencia en cada operación, mitigando los riesgos a los que se encuentra expuesta y dando cumplimiento a la normatividad aplicable.

Por consiguiente la Junta Directiva, el Presidente y demás miembros de la Alta Dirección, divulgan y fomentan la ética, los valores y principios Organizacionales que rigen la conducta de cada colaborador en su relación con clientes, usuarios, beneficiarios y demás partes interesadas.

Así las cosas, el Código de Ética y Conducta forma parte del contrato de trabajo de los colaboradores definiendo las normas y comportamientos que deben gobernar desde inicio de la relación contractual.

El incumplimiento a las normas y conductas incorporadas en el presente documento tendrá sanciones que aquí se establecen.

02

Alcance

Introducción



El Código de Ética y Conducta aplica para todos los colaboradores de Fiduciaria Popular vinculados directamente o a través de temporal y proveedores sin excepción alguna.

03

Manejo de seguridad de la información

Manejo de Seguridad de la Información

3.1. PRINCIPIOS ÉTICOS

El comportamiento de los administradores y colaboradores de La Fiduciaria deberá sujetarse a los siguientes principios éticos:



3.1.1. LEALTAD

El comportamiento de los administradores y colaboradores de La Fiduciaria deberá sujetarse a los siguientes principios éticos:

3.1.2. RESPETO

Aceptar, comprender y valorar a los otros y a nosotros mismos, reconociendo intereses, necesidades y sentimientos para generar un ambiente de crecimiento personal y profesional que impacte positivamente a la Organización, a los clientes y al entorno en general.

3.1.3. HONESTIDAD

Obrar de manera recta, observando una conducta intachable, con estricta sujeción a los principios morales y a las normas que regulan la actividad de La Fiduciaria, así como las disposiciones legales vigentes.

3.1.4. RESPONSABILIDAD

Capacidad para reconocer y asumir las consecuencias de los propios actos y decisiones.

3.1.5. COMPROMISO

Identificación y sentido de pertenencia con los valores y objetivos de La Fiduciaria



3.2. TRÁMITES Y SUGERENCIAS EN RELACIÓN CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Corresponde a la Dirección de Talento Humano y Administrativo coordinar cualquier sugerencia de mejora al presente documento.



3.3. PROPOSITOS Y SUEÑOS DE LA FIDUCIARIA

3.3.1. PROPÓSITO

ser una empresa sostenible que crea experiencias que transforman positivamente la vida de las personas.

3.3.2. NUESTRO SUEÑO

ser elegidos, queridos y recomendados por nuestra gente.

Es por eso que hemos optado por ser una **organización centrada en el cliente**, que es excelente ejecutando, que **mejora continuamente** en todos los aspectos, construye **confianza**, comparte el **conocimiento**, **desarrolla y empodera** nuestro talento, guiándolo con inspiración, brindándole espacios para la **creatividad y la innovación** y reconociéndolo como motor de la organización..

04

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

Se entiende por conflicto de interés toda situación en la que el administrador, colaborador o Terceras Partes Interesadas TPI, es decir, cualquier tercero diferente de clientes y trabajadores con quien se tiene relaciones comerciales directas o representan al Grupo Aval y/o cualquiera de sus subordinadas, se enfrentan a distintas alternativas de conducta con ocasión de intereses opuestos o incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar por razón de sus obligaciones legales o laborales. En tal sentido, se entenderá como una situación de conflicto aquella en la que los intereses personales, directos o indirectos, puedan tener incidencia en la situación de los administradores, colaboradores o TPI'S en función de sus labores.

Se entiende, además, que una actuación de conflicto es aquella realizada para favorecer intereses personales en beneficio del administrador o colaborador, su cónyuge, compañero permanente o parientes hasta cuarto grado de consanguinidad o único civil o socio (s) de hecho o derecho.

La Fiduciaria cuenta con una directriz de conflicto de intereses diseñada para proteger sus intereses como entidad, y ayudar a los administradores, a los órganos de control y a los colaboradores a alcanzar altos niveles éticos y de confianza, y prevenir que nos veamos enfrentados a situaciones de conflicto de intereses.

Los administradores, los órganos de control y los colaboradores que se vean expuestos a una situación de conflicto de intereses en situaciones en las cuales deben tomar una decisión, realizar u omitir una acción en razón a sus funciones, que se vea enfrentada con intereses personales, de manera que se afecte la objetividad y juicio en el desarrollo de su trabajo.

En este Código de Ética y Conducta se señala la directriz específica para aquellas circunstancias en las cuales se puedan llegar a contraponer los intereses como administradores y/o colaboradores con los intereses de La Fiduciaria, y así mismo se señalan los principios y valores que deben guiar la actuación y la de sus familiares hasta los grados de consanguinidad y afinidad antes descritos.

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (FCPA, por sus siglas en inglés) prohíbe expresamente efectuar pagos destinados a actividades de corrupción, a través de terceros o intermediarios, concretamente, prohíbe los pagos a cualquier persona, a sabiendas que la totalidad de los pagos (dinero o cualquier otra cosa de valor), o una porción del mismo serán ofrecidos, dados o prometidos, directa o indirectamente, a un servidor público extranjero..



Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.1. PRINCIPIOS ÉTICOS

Las situaciones que involucren conflictos de intereses no siempre pueden ser obvias o fáciles de solucionar. Por tal razón, los colaboradores, los órganos de control y de administración de La Fiduciaria deben informar aquellas situaciones de conflicto de interés, real o potencial, al jefe inmediato y/o al Comité de Administrativo tan pronto sean percibidas y antes de tomar cualquier decisión.

El Comité Administrativo, es responsable de gestionar y hacer el seguimiento a las situaciones de conflictos de intereses que le sean informadas, además de garantizar la confidencialidad y seguridad de la información pertinente y determinar las acciones correctivas, preventivas o disciplinarias aplicables a cada caso.

Las circunstancias o eventos que no puedan ser superados por este Comité, se escalarán de manera inmediata y extraordinaria al Comité de Auditoría de la Junta Directiva, para la toma de decisiones. Así mismo, en caso de no darse solución se informará de manera inmediata y extraordinaria a la Junta Directiva con el fin de que se tomen las medidas pertinentes, según sea el caso.

Adicionalmente, todos los colaboradores nuevos, los de nivel Directivo (Miembros de la Junta Directiva, Presidente y Representantes Legales) y todos los demás colaboradores, al momento de su vinculación, deben suscribir una confirmación a través de la cual certifiquen la ausencia o la presencia de conflictos de intereses en el formato TH-RG-035 "Declaración sobre conflictos de intereses" o en cualquier momento donde se genere tal presencia de conflicto, el colaborador lo reportará en el mismo formato. El formato se debe actualizar anualmente.



Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.2. CONFLICTOS DE INTERÉS PARA INVERSIONES

La Junta Directiva y la Alta Gerencia de La Fiduciaria, independientemente de sus otras responsabilidades deben garantizar la adecuada organización, monitoreo o seguimiento de actividades de intermediación en la Gerencia de Inversiones.

A continuación, se enuncian las normas y conductas que deben seguir los colaboradores de La Fiduciaria en las actividades de intermediación realizadas en la Gerencia de Inversiones, de manera tal que se garantice que todas las operaciones efectuadas en el área de negociación se manejen de forma honesta y ética, se eviten riesgos operativos y se salvaguarden la rectitud e integridad, fomentando la confianza pública:

Todos los colaboradores que desarrollen actividades de intermediación en el mercado público de valores a nombre de los portafolios administrados o de La Fiduciaria, y aquellos que hagan parte de las áreas de estrategia, para el ejercicio de sus funciones deben contar con las certificaciones que exija la normatividad y específicamente las exigidas por el Autorregulador del Mercado de Valores (AMV). Los colaboradores que no cuenten con certificaciones vigentes deberán abstenerse de realizar las mencionadas operaciones.

El Gerente de Inversiones de La Fiduciaria velará por el estricto cumplimiento de esta normatividad.

Antes de iniciar operaciones, los colaboradores deben demostrar conocimiento sobre:



La operatividad de los mercados.



Las técnicas de valoración y medición de riesgos



Buen manejo tecnológico



Del presente código



De la reglamentación interna,



Del Código de Ética de Grupo Aval



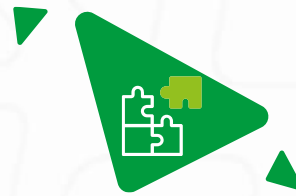
De la Política y Anticorrupción así como todos los demás manuales de políticas aplicables a sus funciones. Su aceptación implica el compromiso del colaborador de conducir sus actuaciones en todo momento de manera ética y profesional, de proceder con integridad y objetividad, y de mantener el más alto nivel de seriedad y reputación en el mercado financiero.

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

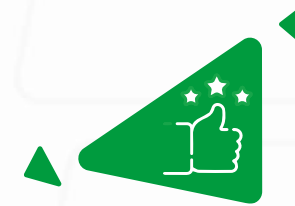
4.2.1. RELACIONADAS CON LOS PORTAFOLIOS ADMINISTRADOS



- a. Cumplir con las políticas y límites establecidos por la Junta Directiva, el Presidente de La Fiduciaria y los diferentes comités de Inversiones y de Riesgos Financieros.



- b. Realizar solamente las actividades y operaciones para las cuales estén expresamente autorizados, por lo que no podrán utilizar el nombre de La Fiduciaria o de los portafolios administrados para desarrollar actividades o ejecutar operaciones para las que no estén autorizados.



- c. Realizar las actividades y operaciones autorizadas con profesionalismo y transparencia, sin comprometer la estabilidad financiera de la entidad o de los portafolios administrados, ni poner en entredicho su imagen y credibilidad. .

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.2.1. RELACIONADAS CON LOS PORTAFOLIOS ADMINISTRADOS



d. Cuando el colaborador represente a La Fiduciaria en cualquier tipo de evento o reunión, debe mantener un comportamiento decoroso y un lenguaje adecuado, de forma tal que no comprometa la imagen de La Fiduciaria. Igualmente debe defender a La Fiduciaria y mantener lealtad con los intereses de la Entidad.



e. Acatar las medidas de control que defina La Fiduciaria en relación con la detección de operaciones que involucren ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas, o para dar apariencia de legalidad a tales actividades o a las transacciones y fondos vinculados con ellas.



f. Tener el entrenamiento necesario antes de comenzar a realizar operaciones. Reportar a la Gerencia de Riesgos Financieros cualquier irregularidad que observe. El acceso al área de negociación de La Fiduciaria, donde se realizan y ejecutan esas operaciones, es exclusivo para colaboradores que laboran en ella, así como para el personal de la Gerencia de Riesgos y Presidencia; cualquier persona diferente que ingrese al área debe ser autorizada por la Gerencia de Inversiones o de las Direcciones de Inversiones o Fondos de Inversión Colectiva. Las personas a las cuales se autorice el ingreso deben cumplir con lo establecido en el reglamento del Autorregulador del Mercado de Valores (AMV) respecto al uso de celulares y cualquier otro dispositivo de telefonía o mensajería instantánea que no esté sujeto a grabación en los sistemas de La Fiduciaria.

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.2.2. RELACIONADAS CON EL CLIENTE



- a. Obtener y suministrar a los clientes la información relevante para la realización de las transacciones.



- b. Proporcionar a los clientes las garantías de seguridad en el manejo del dinero y de los títulos por ellos entregados, para su negociación o administración.



- c. Las operaciones realizadas con los clientes deben atender siempre el equilibrio contractual de las partes. De no ser así, el empleado debe abstenerse de cerrar la operación.



- d. Garantizar la conducción de los negocios con profesionalismo, lealtad, claridad, precisión, probidad comercial, seriedad y cumplimiento, a favor de los intereses de los clientes, de La Fiduciaria y de la integridad del mercado.



- e. Los Traders deben ser diligentes en la recepción y ejecución de las órdenes de compra y venta de los clientes.



- f. Dejar que el cliente tome su decisión en forma libre y voluntaria. Los colaboradores a quienes les corresponda, deben velar por el cumplimiento de la debida entrega de la documentación de los negocios realizados.



- g. Suministrar la información necesaria al cliente en relación con las operaciones a realizar y el alcance de los riesgos las responsabilidades de las partes, de acuerdo a su perfil.



- h. Brindar la asistencia necesaria, tanto a los clientes como a la competencia, teniendo claro que existe información confidencial de La Fiduciaria que no puede ser suministrada a terceros no autorizados para acceder a ella.



- i. Abstenerse de realizar actividades y operaciones con los clientes utilizando información privilegiada.

Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.2.3. RELACIONADAS CON EL NEGOCIO

En la realización de las actividades y operaciones durante el planteamiento, negociación y cierre, los colaboradores deberán cumplir con el protocolo de cierre de operaciones OTC, con el fin de lograr un correcto entendimiento sobre la naturaleza, alcance y condiciones especiales del negocio, en donde se encuentren presentes todos los elementos de la operación, el título negociado, la contraparte y en nombre de qué portafolio se efectúa la misma, entre otros.

No se debe proveer información sobre la cual no exista plena certeza, en especial no asegurar precios ni tendencias a futuro.

Cuando las operaciones se realicen a través de sistemas transaccionales, se debe cumplir con los tiempos de registro de las mismas, así como la asignación al portafolio que corresponda.

No realizar operaciones cuando la comunicación se efectúe a través de mecanismos de comunicación que no permita la grabación de la respectiva negociación a través de los sistemas de La Fiduciaria.

No realizar operaciones o comprometerse con procedimientos que sobrepasen la capacidad operativa de La Fiduciaria.

No exceder los límites, cupos y atribuciones asignadas. En caso de requerir tal exceso, solicitar autorización previa a la instancia competente de acuerdo con el procedimiento definido.

Abstenerse de realizar operaciones cuyos precios se aparten de las condiciones del mercado o no sean representativos del mismo.

Abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a la creación de condiciones artificiales de oferta, demanda o precio en el mercado.

No difundir información tendiente a acreditar o desacreditar los títulos valores o negocios administrados, ni telefónicamente, ni directamente, ni a través de los sistemas utilizados por el sector financiero en común.

Dar cumplimientos a los compromisos adquiridos en todas las negociaciones, tanto escritos como verbales.

Conducirse de acuerdo con las mejores prácticas y procedimientos establecidos en el mercado.

No tomar ventaja en la negociación de una frase mal interpretada.

Mantener a los jefes informados acerca de sus resultados y problemas.



Aspectos que contiene el Código de Ética y Conducta

4.3. CON OTRAS ENTIDADES FINANCIERAS

Como integrantes del sistema financiero respetamos los acuerdos o convenios adoptados por el sector, con el fin de ofrecer transparencia y eficiencia en la prestación de servicios, en concordancia con las normas legales reglamentarias e instructivos que regulan estas actividades y sin que se afecten los intereses legítimos de La Fiduciaria.

Se deberán suministrar los datos que no son objeto de la denominada “Reserva Bancaria” para lograr una mayor seguridad y transparencia en el sector financiero. Cuando los datos sean reservados al suministro de información, sólo procederá en los casos previstos por la Constitución Política de Colombia y las Leyes, previa orden judicial o administrativa.

4.4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON BASE EN EL INTERÉS DEL FIDEICOMISO

En caso de presentarse algún conflicto de Interés entre sus clientes, o entre el interés de un cliente y Fiduciaria Popular y/o otra Entidad del Grupo AVAL, Fiduciaria Popular lo resolverá teniendo presente su deber de actuar siempre en interés del fideicomiso y en todo caso, con un sentido de equidad, de conformidad con las disposiciones legales vigentes.



05

Política para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

Política para la Prevención del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

En cumplimiento de lo establecido en la Circular Básica Jurídica expedida por la Superintendencia Financiera, entre otras, La Fiduciaria ha incorporado en el Manual del SARLAFT, políticas que orientan las actuaciones de los administradores y colaboradores, las cuales deben ser observadas y acatadas con el fin de prevenir que La Fiduciaria sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas (Lavado de Activos, en adelante “LA”), o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas (Financiación del Terrorismo, en adelante “FT”). Dichas políticas se traducen en reglas de conducta y procedimientos que orientan la actuación en cualquiera de los roles asignados como Administradores o colaboradores de La Fiduciaria. Dichas políticas se revisan y actualizan periódicamente, como parte de la evolución natural de los procesos, tomando en consideración los cambios que puedan presentarse en los servicios que presta La Fiduciaria y las mejoras que puedan requerirse para el fortalecimiento del modelo de gestión.

La Junta Directiva y la Alta Dirección están comprometidas y reconocen en el SARLAFT una herramienta que guía la actuación de sus empleados, con políticas claras y aplicables, apoyados en la infraestructura tecnológica requerida para su efectividad, las cuales consagran el deber de los órganos de control, del Oficial de Cumplimiento y en general de todos los empleados para asegurar el cumplimiento de los reglamentos internos y demás disposiciones

La Fiduciaria requiere que en el desarrollo de las funciones que desempeñen los administradores y colaboradores, se anteponga el cumplimiento de las políticas y procesos establecidos para el control y prevención del riesgo de LA/FT, al logro de metas comerciales o cualquier otro interés institucional o personal, con el fin de salvaguardar el cumplimiento normativo y la reputación institucional.

La Fiduciaria requiere que en el desarrollo de las funciones que desempeñen los administradores y colaboradores, se anteponga el cumplimiento de las políticas y procesos establecidos para el control y prevención del riesgo de LA/FT, al logro de metas comerciales o cualquier otro interés institucional o personal, con el fin de salvaguardar el cumplimiento normativo y la reputación institucional.

Asimismo, acoge las disposiciones legales relacionadas con el SARLAFT y las establecidas en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, la Circular Básica Jurídica y las demás normas que las modifiquen, adicionen o deroguen.



06

Manejo de Seguridad de la Información

Manejo de Seguridad de la Información

Los administradores y colaboradores, en desarrollo de su labor, deben ser conscientes de que la información es un activo muy importante de La Fiduciaria y que para el desarrollo de sus funciones tienen acceso a información privilegiada de La Fiduciaria y de sus clientes, lo cual les genera responsabilidades especiales, coexistiendo la importancia de preservar la información, tanto la procesada a través de medio o herramientas tecnológicas y que viaja por redes de comunicaciones, como la información que se encuentra plasmada físicamente en los documentos.

6.1.CUMPLIMIENTO DEL MODELO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La actuación como administradores y colaboradores debe estar orientada a minimizar los riesgos a los que está expuesta la información que La Fiduciaria les entrega para el desarrollo de su trabajo, lo cual obliga al cumplimiento del Modelo de Seguridad de la Información reglamentado, y que se encuentra basado en los principios de confidencialidad, integridad, disponibilidad y reserva de la información.



- 6.1.1 Deberes Éticos frente a la Seguridad de la Información: Los deberes éticos de los administradores y colaboradores frente a la seguridad de la información incluyen:
- 6.1.2 Conocer y actuar en concordancia y cumplimiento del Modelo de Seguridad de la Información
- 6.1.3 Tomar precauciones para garantizar que la información sea protegida de accesos no autorizados o eventualmente conocida por personas no autorizadas. La información del cliente debe tratarse y administrarse con estricta confidencialidad, salvo las excepciones expresamente señaladas en la Ley.
- 6.1.4 Como encargados o custodios de la información, realizar los esfuerzos y las acciones necesarias para proteger la información de La Fiduciaria o de terceros en su poder, de cualquier eventual revelación, pérdida o modificación no autorizada que pueda generar pérdidas o riesgos de cualquier tipo para La Fiduciaria o de los negocios administrados.
- 6.1.5 Respetar la propiedad intelectual del material que se desarrolle al trabajar para La Fiduciaria.
- 6.1.6 No utilizar códigos de usuario o contraseñas de otros colaboradores en beneficio propio o ajeno.
- 6.1.7 Ser responsables y cuidadosos en el manejo de la información y cumplir cabalmente con toda la reglamentación existente sobre su seguridad.
- 6.1.8 Utilizar los recursos informáticos La Fiduciaria para el ejercicio de las funciones asignadas y no para el beneficio personal. Hacer buen uso de las herramientas asignadas, utilizándolas únicamente para el cumplimiento de sus funciones.

En caso de conocer u observar incumplimientos a los deberes éticos antes referidos, informar de esa situación a su superior inmediato y/o a la Dirección de Seguridad de la Información.

Manejo de Seguridad de la Información

6.2.MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL

Por información confidencial se entiende aquella a la cual sólo tienen acceso directa ciertas personas en razón de sus funciones, la cual por su carácter está sujeta a reserva, y que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para sí o para un tercero.

De conformidad con lo establecido por el Código de Buen Gobierno, los miembros de Junta Directiva y los comités de apoyo, Alta Gerencia y colaboradores de La Fiduciaria deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado, o que conozcan en ejercicio de su cargo. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de La Fiduciaria se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Así mismo no revelarán ni transferirán a otros empleados o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y los secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a La Fiduciaria, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima

6.3.RESERVA BANCARIA Y SECRETO PROFESIONAL

Los administradores y empleados deben preservar la reserva bancaria y no revelar hechos, actos o circunstancias de los que tengan conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el interesado y salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de reglamentos internos o cuando lo solicite una autoridad competente debidamente facultada para el efecto.



07

Política Anticorrupción

Política Anticorrupción

El soborno y la corrupción son acciones que pueden afectar considerablemente la imagen y la reputación de La Fiduciaria y sus entidades vinculadas, además de vulnerar la confianza de administradores, inversionistas, accionistas, colaboradores, proveedores, clientes y, en general, el escenario de sus negocios. Consciente de estas consecuencias, La Fiduciaria está comprometida con los más altos estándares éticos en las interrelaciones con sus grupos de interés y con el cumplimiento de las leyes y regulaciones locales y de las que le son aplicables como emisor de valores en los mercados locales e internacionales.

Como respuesta a dicho compromiso, La Fiduciaria cuenta con una Política Antisoborno y Anticorrupción, como un mecanismo para impulsar el desarrollo de acciones coordinadas para prevenir estos flagelos, promover la transparencia en la gestión de la administración, disuadir las conductas indebidas e incentivar el compromiso de sus grupos de interés contra el soborno y la corrupción.

La Fiduciaria está comprometida con una política de cero tolerancias frente al soborno y la corrupción en cualquiera de sus modalidades, que promueva una cultura de lucha contra estos delitos y que permita conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y demás regulaciones vigentes.

Cada uno de los administradores y colaboradores es responsable de aplicar los criterios definidos en la Política Anticorrupción establecidos por La Fiduciaria, y así mismo es responsable de detectar y denunciar el soborno y la corrupción cuando puedan llegar a presentarse.



08

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

Los administradores y colaboradores de La Fiduciaria deberán dar estricto cumplimiento a la Constitución Nacional, a las leyes y en general a las disposiciones gubernamentales e institucionales, y observar los deberes contenidos en el Reglamento Interno de Trabajo, el presente Código de Ética y Conducta, el Código de Buen Gobierno y, en especial, los siguientes deberes:



- 8.1.1 Dedicar su talento y su mejor esfuerzo
- 8.1.2 Compartir su conocimiento y experiencia de modo que fomenten la colaboración y el trabajo en equipo.
- 8.1.3 Cumplir con sus compromisos de manera consistente, honesta y responsable
- 8.1.4 Consultar con sus superiores sobre el desarrollo de sus funciones, siempre que las circunstancias lo ameriten o tengan inquietudes al respecto.
- 8.1.5 Abstenerse de utilizar el cargo para presionar a particulares y/o compañeros de trabajo a realizar proselitismo político o religioso, así como abstenerse de participar en operaciones y actuaciones que tengan por objeto o contribuyan a la realización de un ilícito, y en conductas que involucren lavado de activos o financiación del terrorismo.
- 8.1.6 Colaborar y no obstaculizar las investigaciones que realicen La Fiduciaria o las autoridades administrativas y judiciales.
- 8.1.7 Abstenerse de utilizar fondos de La Fiduciaria para hacer contribuciones a candidatos políticos o a empleados de entidades oficiales. Estas, entre otras, se definen como contribuciones políticas.
- 8.1.8 Aquellas que incluyen cualquier pago directo o indirecto, comisiones, sobregiros inusuales, préstamos, avances, depósitos, o donaciones a comités o agrupaciones políticos,
- 8.1.9 Pagos de gastos y compensaciones a personas que prestan servicios a grupos políticos o que laboran en empresas oficiales.
- 8.1.10 Seguir los lineamientos para que sus actuaciones sean responsables frente a los sistemas de administración de riesgos, en especial los siguientes:

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria



- a. Obrar siempre en concordancia con las políticas relacionadas con la exposición y límites establecidos para los diferentes riesgos a los que eventualmente se vea expuesta La Fiduciaria, tales como riesgo operativo, riesgo de seguridad de la información y la protección de datos, riesgo de mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo, riesgo de soborno y corrupción, entre otros.
- b. Seguir los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y la Alta Dirección de La Fiduciaria para la medición, control, monitoreo y valoración de los niveles de exposición en la gestión de los riesgos y su tratamiento, para su mitigación en situaciones normales y excepcionales, y para la generación de los reportes internos y externos que sean requeridos.
- c. De acuerdo con sus responsabilidades y funciones, asistir a los programas de capacitación sobre los sistemas de administración y gestión de riesgos para tener un conocimiento suficiente sobre los productos y procedimientos administrativos y operativos asociados.
- d. Aplicar los criterios definidos en la Política Antisoborno y Anticorrupción y ajustar sus actuaciones de acuerdo con los valores institucionales, corporativos y lineamientos establecidos en el presente Código. De igual forma, ser responsables de detectar y denunciar el soborno y la corrupción, en los eventos en que puedan llegar a presentarse.
- e. Los administradores y colaboradores de La Fiduciaria que tengan acceso a información privilegiada, tienen el deber de observar las reglas establecidas en este Código de Ética y Conducta para su manejo y aplicación.
- f. Los administradores y colaboradores de La Fiduciaria tienen el deber legal de abstenerse de tomar una decisión o realizar cualquier operación cuando se encuentren frente a una situación de conflicto de interés.

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

8.2. PARA CON LOS CLIENTES, USUARIOS, BENEFICIARIOS, COMPAÑEROS DE TRABAJO Y LA CIUDADANÍA

Además de cumplir con los deberes establecidos en el Código de Buen Gobierno, las normas legales vigentes, se deben observar los siguientes lineamientos:

- 8.2.1 Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a todas las personas que tengan relación con La Fiduciaria.
- 8.2.2 Atender y proporcionar ayuda efectiva a las solicitudes de apoyo de las oficinas y áreas, fomentando el trabajo en equipo, lo que permitirá que todos aporten su conocimiento, experiencia, de acuerdo a sus competencias y habilidades.
- 8.2.3 Respetar las opiniones de los demás y con ellas enriquecer las propuestas de soluciones y mejoras en el trabajo, encaminados al propósito y finalidades perseguidas.
- 8.2.4 Contribuir a crear y mantener un ambiente de trabajo sano, estimulante y productivo, en el que todas las personas sean tratadas con imparcialidad y respeto.
- 8.2.5 Pedir retroalimentación, y estar dispuestos a escucharlas y utilizarla como medio para mejorar y optimizar los resultados, funciones y tareas.
- 8.2.6 Suministrar a los clientes de La Fiduciaria la información que requieran, en forma oportuna, correcta y completa, observando los procedimientos definidos.
- 8.2.7 Abstenerse de asesorar a los clientes en conductas que puedan tener como propósito la evasión fiscal o el incumplimiento de los acuerdos de intercambio de información financiera (ejemplo: la Ley FATCA) y para propósitos tributarios.



Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

8.3.CONDUCTAS CONTRARIAS AL CÓDIGO DE ÉTICA

Es necesario estar atentos, pues las normas de conducta pueden ser inobservadas de múltiples maneras, entre las cuales, se citan las siguientes:

- 8.3.1 Insubordinación y deslealtad: se manifiestan cuando hay una evidente falta de respeto a quienes tienen autoridad e incluyen la no ejecución o demora en el cumplimiento de las instrucciones impartidas por los superiores jerárquicos, siempre y cuando tales instrucciones se encuentren dentro de los parámetros y reglamentos establecidos en La Fiduciaria.
- 8.3.2 Mala conducta: se expresa a través del soborno, extorsión, agresión o amenaza a los empleados y clientes de la Fiduciaria, actitudes deshonestas, irrespetuosas, embriaguez, drogadicción y actitudes inmorales. Así mismo, se tendrán en cuenta en este aspecto la práctica de juegos prohibidos, abuso de autoridad, descortesía, desinformación hacia los clientes, malos tratos, mala presentación personal y en general actos que atenten contra la moral y las buenas relaciones.
- 8.3.3 Robo, hurto y malversación: en esta categoría se incluye la utilización indebida de bienes, activos, documentos, datos e información pertenecientes a La Fiduciaria o a los clientes, usuarios, beneficiarios o empleados.
- 8.3.4 Soborno y corrupción: hacen referencia a las actividades deshonestas u omisión intencional o negligente diseñada para engañar a otros y generarle a la víctima una pérdida y/o al autor un beneficio, así como a actividades contrarias a los intereses de La Fiduciaria o que implican un abuso de la posición para obtener un beneficio o ventaja personal o para un tercero.
- 8.3.5 Frente a estas conductas se deberán observar las acciones previstas para el manejo de casos que puedan constituir soborno o corrupción, de acuerdo con la Política Antisoborno y Anticorrupción definida por La Fiduciaria.

8.3.6 Destrucción maliciosa o negligente de bienes o documentos: se presenta cuando hay destrucción mal intencionada o negligente de bienes, activos, datos, información o documentos con el fin de causar daño o entorpecer averiguaciones.

8.3.7 Inobservancia de normas de seguridad: esta conducta se presenta por el mal uso de los controles de acceso como huellas digitales, carnet de identificación, o por permitir el ingreso de personal no autorizado a las instalaciones, áreas restringidas o sistemas informáticos de La Fiduciaria sin la adecuada autorización y con desconocimiento de las normas de seguridad.

8.3.8 Alcohol y drogas: la seguridad de sus clientes y empleados es una de las principales responsabilidades de La Fiduciaria y, por ello, es objeto de su permanente preocupación y dedicación. Dado que el consumo de drogas ilícitas y el abuso del alcohol deterioran este nivel de seguridad y, al mismo tiempo, generan indeseables consecuencias personales, La Fiduciaria aspira a disfrutar de un ambiente de trabajo libre de dichos elementos.

La Fiduciaria rechaza el abuso del alcohol y el consumo de drogas ilícitas por parte de sus administradores y empleados.

La Fiduciaria prohíbe expresamente la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas y la posesión, distribución, venta y consumo de alcohol en sus dependencias, bajo cualquiera de sus formas y modalidades.

Prohíbe, así mismo, la distribución y venta de drogas legales en sus recintos, y en los lugares donde los empleados desempeñen sus funciones.

Nadie en La Fiduciaria podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo bajo los efectos del alcohol, de drogas ilícitas u otras drogas que deterioren su capacidad y rendimiento normales de trabajo.

Es obligación de los administradores y empleados contribuir a evitar la penetración de estos hábitos y conductas en La Fiduciaria.

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

- 8.3.9 Otras causas: las que se presenten por descuido de los administradores o colaboradores, incluyendo inobservancia de normas de conducta en general o de las obligaciones legales, contractuales
- 8.3.10 Violar la reserva de Información Confidencial.
- 8.3.11 Utilizar o compartir Información Privilegiada conocida en ejecución o con ocasión de sus responsabilidades, para la obtención de un provecho para sí o para un tercero. (Por ejemplo, para transacciones financieras, selección de proveedores u otra).
- 8.3.12 Facilitar códigos de usuario y contraseñas asignadas a compañeros o terceros.
- 8.3.13 Facilitar códigos de usuario y contraseñas asignadas a compañeros o terceros.
- 8.3.14 Con intención, omitir o consignar datos en forma inexacta en los informes, relaciones, proyectos, balances entre otros documentos que se presenten a consideración de sus superiores, tendientes a obtener una aprobación o decisión que, a juicio del superior, habría sido diferente si los datos se ajustaran a la realidad.
- 8.3.15 Usar indebidamente por acción, omisión, error, negligencia o descuido la firma autorizada, de manera tal que incida negativamente frente a los intereses de La Fiduciaria o los ponga en peligro.
- 8.3.16 Ocultar la existencia de un Conflicto de Interés en el que se encuentre el Colaborador. Denunciar esta situación es un comportamiento que se convierte en una responsabilidad, no es una opción.
- 8.3.17 Realizar actos que entorpezcan o incidan negativamente en el normal desarrollo de las actividades de la Sociedad o en perjuicio de terceros.
- 8.3.18 Aceptar o solicitar para sí mismo o para terceros dádivas o beneficios de clientes y/o proveedores de la Compañía o a terceros, a cambio de favores, escogencia o tratamientos o servicios especiales en beneficio propio



09

Cumplimiento de las Normas Legales y Principios Éticos

Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de la Fiduciaria, tienen la obligación de actualizarse en las normas legales e internas, así como en los procedimientos que le permitan desarrollar sus funciones en forma diligente. También tiene la obligación de sujetar sus actuaciones a los postulados legales, de la buena fe y las buenas costumbres, cumplir con las normas internas y externas relacionadas con los Sistemas de Administración de Riesgo.

Respecto a la Ley y la Ética, Fiduciaria Popular se compromete a observar estricta y rigurosamente todos los principios éticos y parámetros legales concernientes a las operaciones financieras relacionadas con su objeto social, para lo cual, se obliga a actualizar en la medida que sea necesario los diferentes manuales de operación, los cuales se basaran en las diferentes normas legales.

Adicional a lo anterior, en cumplimiento de las normas legales y principio éticos, se deben tener en cuenta las siguientes pautas de conducta:

- Los Directores, Representantes Legales y demás Colaboradores, deben acoger los procedimientos internos dirigidos a evitar la vinculación de actividades delictivas en la operación de La Fiduciaria.
- Todos los colaboradores de Fiduciaria Popular, en especial los comerciales, deben anteponer el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos del SARLAFT al cumplimiento de sus metas; así mismo deben evitar comportamientos que impliquen abuso del derecho o conflicto de interés.
- Los empleados deberán preservar la Reserva Bancaria y se deben comprometer a no revelar hechos, actos o circunstancias de los que tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el interesado y salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de reglamentos internos o cuando lo solicite una autoridad competente.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán guardar la reserva que las circunstancias ameriten sobre los secretos, estados financieros y operaciones de los clientes, usuarios y beneficiarios para con Fiduciaria Popular, con excepción de la información que debe rendirse a las autoridades en los casos autorizados por la Ley.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán anteponer ante cualquier incentivo o recompensa otorgado por el logro de sus objetivos los valores y principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta.



Deberes de los Administradores y Colaboradores de La Fiduciaria

- Los Directores, Representantes Legales y demás Colaboradores, deben acoger los procedimientos internos dirigidos a evitar la vinculación de actividades delictivas en la operación de La Fiduciaria.
- Todos los colaboradores de la Fiduciaria Popular, en especial los comerciales, deben anteponer el cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos del SARLAFT al cumplimiento de sus metas; así mismo deben evitar comportamientos que impliquen abuso del derecho o conflicto de interés.
- Los empleados deberán preservar la Reserva Bancaria y se deben comprometer a no revelar hechos, actos o circunstancias de los que tenga conocimiento en el ejercicio del cargo, a menos que lo autorice el interesado y salvo las informaciones que obligatoriamente se tengan que preparar o emitir en cumplimiento de reglamentos internos o cuando lo solicite una autoridad competente.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán guardar la reserva que las circunstancias ameriten sobre los secretos, estados financieros y operaciones de los clientes, usuarios y beneficiarios para con Fiduciaria Popular, con excepción de la información que debe rendirse a las autoridades en los casos autorizados por la Ley.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán anteponer ante cualquier incentivo o recompensa otorgado por el logro de sus objetivos los valores y principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta.
- Los COLABORADORES de La Fiduciaria deben guardar especial lealtad y fidelidad para con Fiduciaria Popular y mantener en escrupulosa reserva los secretos comerciales, técnicos o administrativos.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán cumplir eficientemente la labor que le ha sido encomendada protegiendo los bienes y los intereses de la Fiduciaria Popular y optimizando los resultados de su trabajo.
- Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, deberán anteponer ante cualquier incentivo o recompensa otorgado por el logro de sus objetivos los valores y principios establecidos en el presente Código de Ética y Conducta.
- Los COLABORADORES de La Fiduciaria deben cumplir con las disposiciones que sus superiores jerárquicos dicten en ejercicio de sus funciones, a excepción de las que son contrarias a las reglamentaciones nacionales o institucionales.
- Los COLABORADORES de La Fiduciaria deberán abstenerse de hacer uso indebido de la información restringida y/o privilegiada que posean y adoptar las medidas pertinentes para impedir que dicha información circule o sea conocida por quienes no deben conocerla.
- Todos los COLABORADORES de la Dirección de Talento Humano y Administrativo tienen prohibido revelar, divulgar, ofrecer, vender y cualesquiera otras actividades encaminadas a dar a conocer a relacionados por afinidad o civilmente, terceros, clientes, usuarios, beneficiarios, u otros, información de las actividades, tareas, conceptos u otros aspectos relacionados con operaciones inusuales y sospechosas, que sean de su conocimiento durante el ejercicio de sus funciones.
- Los COLABORADORES de La Fiduciaria deberán abstenerse de utilizar los bienes y el tiempo de la jornada de trabajo para fines diferentes de lo que interesa a Fiduciaria Popular.
- Con respecto a los compañeros de trabajo, los COLABORADORES de todos los niveles procurarán no realizar negocios civiles o mercantiles entre sí, que puedan llevar a posteriores debates que interferirán en sus funciones laborales.
- Los COLABORADORES que realicen el cumplimiento de las operaciones deben asegurar su ejecución de acuerdo con las Normas, Procedimientos y Seguridades correspondientes.

10

**Colaboración con las Autoridades
y con los Organismos de
Inspección y Vigilancia**

Colaboración con las Autoridades y con los Organismos de Inspección y Vigilancia

Los administradores, los órganos de control y todos los colaboradores de La Fiduciaria, en cumplimiento de las pautas de conducta enunciadas en el presente Código, deberán:

- Informar a la autoridad competente, la ocurrencia de hechos que puedan constituir ilícitos
- Colaborar activamente suministrando toda la información que disponga, a solicitud de las autoridades judiciales o de policía y a las que por Ley les compete su conocimiento y no obstaculizar las investigaciones que haga Fiduciaria Popular o las autoridades administrativas y judiciales.
- Suministrar a los organismos gubernamentales de inspección y vigilancia, la información que soliciten, en forma oportuna y suficiente.

Fiduciaria Popular detecte que los recursos que motivan una operación o servicio provienen o se destinan para actividades de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo o ilícitas, de conformidad con el ordenamiento jurídico, tendrá la obligación de reportarla a la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF).



11

Deberes de la Gerencia de Inversiones Relacionadas con la Administración de Portafolios, Fondo de Inversión Colectiva y Fondo Voluntario de Pensión

Deberes de Portafolios, Fondo de Inversión Colectiva y Fondo Voluntario de Pensión

Fiduciaria Popular gestionará la eficiente organización y operación de la Gerencia de Inversiones relacionadas con la administración de portafolios, Fondos de Inversión Colectiva y Fondos de Pensión Voluntaria, manteniendo los criterios éticos y de conducta encaminados a preservar los derechos de los inversionistas. Así mismo, establecerá reglas claras y concretas que permitan realizar un control, sobre el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades asignadas.

En concordancia con las políticas y límites de Riesgo Financiero establecidos por Fiduciaria Popular, toda persona que comprometa a la entidad financiera en un negocio determinado debe tener las facultades necesarias para hacerlo.

En este sentido, los colaboradores de la Gerencia de Inversiones deben estar adecuadamente capacitados en la práctica de mercado y ser conscientes de sus responsabilidades. Por lo anterior, en el planteamiento, propuesta, discusión, negociación y cierre de una operación, deben conducir los negocios de manera profesional y siendo consistentes con el mantenimiento del más alto nivel de seriedad y reputación del mercado financiero por lo cual deben tomar todas las precauciones necesarias, con el fin de lograr un correcto entendimiento sobre el origen, destino, naturaleza, alcance y condiciones especiales del negocio, considerando aspectos tales como:

- La identificación del Negocio en nombre del que hace la operación
- El claro entendimiento del producto o clase de negocio que se propone.
- El recíproco conocimiento de todos los elementos necesarios para el cierre de la transacción.
- El riesgo inherente de la operación, los controles que lo reducen y la administración de los riesgos residuales.



Deberes de Portafolios, Fondo de Inversión Colectiva y Fondo Voluntario de Pensión

Adicional a los deberes establecidos para todos los colaboradores de Fiduciaria Popular, los funcionarios de la Gerencia de Inversiones deberán:

- Obrar siempre en concordancia con las políticas y límites de Riesgo Financiero establecidos por la Junta Directiva y la Alta Gerencia de La Fiduciaria, por lo cual deben realizar operaciones basadas en condiciones del mercado, a través de mecanismos que permitan la total transparencia y someterlas a aprobación de las instancias superiores correspondientes.
- Conocer los límites de exposición al riesgo: crediticio, de liquidez, de mercado y demás riesgos asociados, incluyendo los límites especiales que tengan que ver con horizontes de tiempo, productos, plazos, etc. y velar porque esos límites se cumplan, y en caso de sobrepasarlos o enfrentar cambios fuertes en el mercado, se siga con la reglamentación establecida.
- Conducirse de acuerdo con las prácticas y procedimientos establecidos en el mercado y negocios manteniendo la palabra en todas las operaciones.
- Todas las operaciones que se realicen estarán sujetas a los cupos, límites y atribuciones establecidas para cada contraparte, operación y colaborador. Cualquier operación que sobrepase el cupo, límite y/o atribución conferida debe ser solucionada por la instancia pertinente.
- Abstenerse de realizar operaciones cuyos precios se aparten de las condiciones del mercado o no sean representativos del mismo.
- No adelantar ninguna relación de negocios en la cual exista desinformación o poca claridad sobre la transacción específica o sobre el alcance de las responsabilidades del miembro.
- Abstenerse de realizar o participar en prácticas tendientes a la creación de condiciones artificiales de demanda, de oferta o de precio en el mercado, o de ejecutar prácticas o usos inequitativos con el mercado.



Deberes de Portafolios, Fondo de Inversión Colectiva y Fondo Voluntario de Pensión

- Los COLABORADORES no realizarán negocios a título de Fiduciaria Popular cuando tengan participación en una sociedad con la cual la Entidad efectúe operaciones.
- Evitar esparcir rumores, tendientes a acreditar o desacreditar los valores o clientes, ni telefónicamente, ni directamente, ni a través de los sistemas utilizados comúnmente por el sector financiero.
- Con relación a las obligaciones de la fuerza comercial de los Fondos de Inversión Colectiva y el Fondo de Pensiones Voluntaria, se deberán observar los siguientes comportamientos éticos:
- No hacer afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, engañosas o inexactas sobre el fondo de inversión, su objetivo de inversión, el riesgo asociado, gastos o cualquier otro aspecto.
- Verificar que el inversionista conozca, entienda, y acepte el reglamento y el prospecto del (de los) Fondo(s) de Inversión Colectiva.
- La asesoría especial deberá ser prestada a los clientes inversionistas durante las etapas de promoción, vinculación, vigencia y redención de la participación en el (los) Fondo (s) de Inversión Colectiva, cuando la naturaleza y riesgos propios del producto ofrecido se requiera y en todo caso, cuando el inversionista de manera expresa lo solicite en orden a lo cual deberá atenderse por los menos lo siguiente:
- Etapa de Promoción: quien realiza la promoción debe identificarse como promotor de la respectiva sociedad administradora, entregar y presentar a los potenciales inversionistas toda la información necesaria, suficiente para conocer las características y los riesgos de inversión colectiva promovido, evitar hacer afirmaciones que puedan conducir a apreciaciones falsas, engañosas o inexactas sobre el (los) Fondo de Inversión y su objetivo.
- Etapa de Vinculación: se deberá poner a disposición del inversionista el reglamento del Fondo, remitir las órdenes de constitución de participaciones a la sociedad administradora en forma diligente y oportuna, entregar al inversionista los documentos representativos de participación en el Fondo e indicar los diferentes mecanismos de información del mismo.

- Durante la vigencia de la inversión en el Fondo se deberá contar con los recursos apropiados para atender de forma oportuna las consultas, solicitudes y quejas que sean presentadas por el inversionista.
- En la etapa de rendición de participación en el (los) Fondo de Inversión Colectiva, se debe atender de forma oportuna las solicitudes de redención de participaciones, indicando la forma en que se realizó el cálculo para determinar el valor de los recursos a ser entregados al inversionista.

La Fiduciaria como administradora de Fondos de Inversión Colectiva responderá hasta de la culpa leve en el cumplimiento de sus funciones, como experto prudente y diligente.



12

Atención de solicitudes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias, Requerimientos y Quejas Exprés) de los clientes

Atención de solicitudes de los clientes

Para la atención de Solicitudes de los clientes, Fiduciaria Popular ha definido y socializado con todos sus colaboradores el procedimiento EC-PR-001 Gestión de Peticiones, quejas y reclamos”, el cual es de obligatorio cumplimiento.



13

Sanciones y Violaciones al Código de Ética y Conducta

Sanciones y Violaciones al Código de Ética y Conducta

Cualquiera de los administradores y colaboradores que identifique, detecte o tenga información o conocimiento sobre violación alguna al Código de Ética y Conducta o conflicto de interés, tiene el compromiso ineludible de reportarlo en forma inmediata a través de la línea Ética de La Fiduciaria y a la Dirección de Talento Humano y Administrativo para adelantar el respectivo proceso ante el Comité Administrativo.

Esta es una obligación complementaria al deber de todo ciudadano de denunciar ante las autoridades competentes la comisión de hechos que puedan constituir conductas punibles, al tenor de los códigos penal y de procedimiento penal y demás normas pertinentes.

Las sanciones que se impongan por violaciones al presente Código de Ética y Conducta se harán conforme a los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo.



14

RÉGIMEN PENAL

Régimen Penal

Independientemente de las sanciones disciplinarias adoptadas y de las medidas administrativas a que haya lugar por la omisión o incumplimiento de los mecanismos de control y los procedimientos realizados por Fiduciaria Popular, el incumplimiento total o parcial del presente Código, puede dar lugar a la aplicación de sanciones civiles o penales a acordes con la normatividad vigente.



15

EXTENSIÓN

Extensión

Las disposiciones contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, también se aplicarán a las demás personas que presten sus servicios a La Fiduciaria, sin perjuicio de que tengan vínculo laboral directo, sean prestadores de ser servicios, proveedores y bajo cualquier modalidad de contratación o vinculación.

Será obligación por parte de las empresas que le presten a La Fiduciaria estos servicios, garantizar que sus vinculados conozcan y cumplan los principios éticos establecidos en este Código de Ética y Conducta.

En caso de ajustes al Código de Ética y Conducta, los administradores y colaboradores de la Fiduciaria deberán renovar el compromiso de cumplir fielmente el Código de Ética y Conducta y las disposiciones internas que se deriven de él.





fiduciaria
popular

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Síguenos en



Fiduciaria Popular S.A



@Fidupopular



Fiduciaria Popular S.A

