

ESTÁNDARES DE CONDUCTA

(En concordancia con el Código de Ética de la entidad)

Los valores institucionales de CIDRE – IFD son los siguientes:

- 1) **Integridad:** La labor de CIDRE se enmarca en rigurosos principios éticos y legales.
- 2) **Transparencia:** Toda la información relativa a las operaciones de la entidad está a disposición plena del ente regulador, sus acreedores y las empresas auditoras externas.
- 3) **Respeto por las personas:** damos un trato digno a las personas y valoramos sus diferencias.
- 4) **Responsabilidad Social:** somos un factor de desarrollo de las comunidades en donde estamos presentes.
- 5) **Actitud de Servicio:** somos amables, oportunos y eficaces en la prestación de nuestros servicios.
- 6) **Trabajo en equipo:** valoramos y fomentamos el aporte de las personas para el logro de los objetivos comunes.
- 7) **Alto desempeño:** superamos continuamente nuestras metas y optimizamos el uso de recursos para crear valor.
- 8) **Orientación al cliente:** construimos relaciones de largo plazo con nuestros clientes, que son nuestra razón de ser.
- 9) **Actitud positiva:** disfrutamos lo que hacemos y estamos en la búsqueda permanente de innovación.
- 10) **Confianza:** generamos credibilidad y manejamos responsablemente la información.
- 11) **Cuidado al Medio Ambiente:** Promovemos prácticas amigables con el medio ambiente.

PRINCIPIOS GENERALES

- 1) Los funcionarios de CIDRE - IFD estarán obligados a cumplir la Constitución y las leyes del Estado, las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades del sistema financiero y las normas y políticas fijadas por la entidad.
- 2) Los estatutos, las reglas de conducta, los códigos y los manuales de la entidad, no sustituyen el buen criterio, la responsabilidad, el sentido común y la prudencia indispensable para el mejor desempeño de los funcionarios en la actividad que desarrollan y sus disposiciones son de obligatorio cumplimiento.
- 3) Todos los negocios, operaciones y actividades que realicen los directivos, empleados, y funcionarios, deberán estar regidos por los principios éticos establecidos en el presente Código.
- 4) En la medida en que todos los funcionarios de CIDRE - IFD sean conscientes de sus responsabilidades y de sus obligaciones morales, legales y laborales, y las practiquen, se puede afirmar que se estará cumpliendo con los deberes frente a la comunidad y el Estado, y la única forma de hacerlo será guiándose por la senda de un negocio honesto, transparente y legítimo.
- 5) Los miembros del Directorio, gerentes y otros funcionarios superiores, empleados y funcionarios de CIDRE - IFD estarán obligados en todas sus actuaciones a:
 - a) Obrar con buena fe, con lealtad, con diligencia y cuidado, velando permanentemente por el respeto de las personas y el cumplimiento de la ley, y dando prelación en sus decisiones a los principios y valores de la entidad.
 - b) No aconsejar o intervenir en situaciones que permitan, amporen o faciliten actos incorrectos, incluyendo aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la entidad, tales como publicidad tendenciosa, espionaje institucional, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
 - c) Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometida por parte de otro funcionario o de un tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la entidad, de sus clientes y usuarios.

- d) Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
 - e) Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
 - f) Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de fiscalización de la Asociación (Fiscalizador Interno, comité de auditoría y a los auditores externos).
 - g) Proteger la propiedad intelectual desarrollada para los servicios que ofrece la Asociación.
 - h) Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
 - i) Dar un trato equitativo a todos los Asociados y respetar el derecho de inspección de todos ellos.
 - j) Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Asociación o en actos respecto de los cuales exista Conflicto de Intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Asociados.
- 6) En los casos de Conflicto de Interés, se aplicará lo establecido en el CAPÍTULO II - INSTANCIAS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS, CONTROVERSIAS INTERNAS O CONTRAVENCIONES del Reglamento de Gobierno Corporativo.
- 7) A nivel de la Asamblea y el Directorio, cada uno de los Asociados y/o directores se compromete a tomar todas las precauciones necesarias para evitar los Conflictos de Interés en los cuales se encuentren inmersos, e informarán, a través del formulario de declaración de conflicto de interés a los demás Asociados y/o directores, sin demora, de cualquier situación que constituya y/o pueda dar lugar o no, a cualquiera de esos conflictos, según corresponda.

DISPOSICIONES PARTICULARES

- 1) Los funcionarios de CIDRE - IFD deberán respetar y cumplir los siguientes principios:
 - a) En el ejercicio de sus funciones: deberán mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento de la toma de decisiones, actuando con buena fe y en cumplimiento de la ley.
 - b) Reserva Financiera: deberán guardar reserva y discreción sobre los datos de clientes y usuarios, que conozcan en el desarrollo de sus funciones y labores, evitando que se deriven perjuicios con la divulgación de ciertos aspectos que por razones comerciales, personales o legales no deben ser de libre acceso al público.
- 2) En el desarrollo de lo anterior deberán abstenerse de:
 - a) Proporcionar información o suministrar documentación de las operaciones realizadas por los clientes o usuarios de la entidad a personas distintas del mismo cliente o usuario, sus beneficiarios o autorizados, representantes o apoderados, y de las autoridades u organismos facultados por la ley, en términos de la misma.
 - b) Proporcionar información sobre las operaciones de cliente o usuarios a los empleados o funcionarios de la propia entidad, salvo cuando el suministro de dicha información sea estrictamente necesario para el cumplimiento de sus funciones como empleados de CIDRE – IFD.
 - c) Comunicar o divulgar información reservada que pudiera dañar la imagen o el prestigio de la entidad o de terceras personas.
 - d) Información Privilegiada: entendiendo como información privilegiada aquella información de carácter concreto, bien sea de CIDRE - IFD, de sus clientes o proveedores, que no ha sido dada a conocer al público.
- 3) También deben abstenerse de:
 - a) Realizar cualquier operación de provecho propio o de terceros utilizando información privilegiada de la entidad, de sus clientes o proveedores.
 - b) Suministrar información a terceros que no tengan derecho a recibir.
 - c) Aconsejar la realización de una operación con base en información privilegiada que conozca en razón de su cargo.
 - d) Aconsejar la compra de documentos de deuda de la entidad con base en informaciones que no sean de dominio público.
- 4) Conflicto de Intereses: cuando se presenten conflictos de interés que involucren a un asociado, directivos, ejecutivos y/o funcionarios, deberán abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocio u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la entidad o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Institución.
 - b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
 - c) Abusar de su condición de asociado, director, ejecutivo, empleado, funcionario o colaborador de la entidad para obtener beneficios para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que preste la institución, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, clientes o usuarios.
 - d) Participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento, responsabilidades y/o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Institución.
 - e) En el evento en que se presente una situación en la cual los intereses de los destinatarios del presente código se enfrenten con los de la entidad en actividades personales o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, de tal manera que se afecte la libertad e independencia en la decisión, deberá analizarse la operación con base en las normas legales que la rigen, los manuales y procedimientos establecidos por la entidad e informar al superior jerárquico antes de tomar cualquier decisión.
- 5) Los empleados y funcionarios de la entidad que intervengan en la autorización, ejecución y revisión de las operaciones deberán utilizar los mecanismos e instrumentos establecidos por la Institución para estos efectos.
- 6) Confidencialidad: deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Institución se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello.
- 7) Asimismo, no revelarán ni transferirán a terceras personas las tecnologías, metodologías, *knowhow* y secretos institucionales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a la entidad, 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 institucional, comercial o estratégico en forma ilegítima. Estas obligaciones continuarán incluso después de su desvinculación de la

Institución, respecto de la información a que hayan tenido acceso en función de su cargo.

- 8) **Uso Adecuado de Recursos:** deberán dar uso adecuado y racional a su tiempo, los bienes muebles e inmuebles, los equipos, herramientas y demás elementos de trabajo de la entidad. Se garantiza el derecho a la privacidad siempre que la utilización de la infraestructura de la Institución obedezca exclusivamente a asuntos de carácter laboral, o una utilización diferente haya sido autorizada por un Gerente de la entidad.
- 9) **Divulgación de la Información:** toda la divulgación de información a clientes, usuarios y autoridades, acreedores y empresas auditoras externas, incluidos los resultados, la situación financiera y otras de carácter operativo, así como la información de cuentas y operaciones de clientes deberá realizarse de manera oportuna, completa, precisa y clara.
- 10) **Relación con las autoridades:** las relaciones de la entidad con el gobierno, con las entidades de fiscalización sectorial del sector financiero y con las demás autoridades públicas deberán conducirse dentro el marco de la ley y bajo los principios descritos en el presente Código de Ética.
- 11) **Relación con los Clientes y usuarios:** los destinatarios del presente Código deberán abstenerse de realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes. Asimismo, deberán expresar con claridad a los clientes y usuarios las condiciones de las operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes y usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- 12) **Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos** deberán atenderse de manera oportuna y precisa, conforme a la ley, normativa específica para Puntos de Reclamo y a los contratos respectivos.
- 13) **Relación con los proveedores:** deberá fundamentarse la elección y contratación de proveedores en criterios técnicos, profesionales, éticos y en las necesidades de la entidad, conduciéndolas por medio de procesos que garanticen la mejor relación costo beneficio, tales como el conocimiento del proveedor, la evaluación del mismo y la comparación de precios, entre otros.
- 14) **Relación con los competidores:** se mantendrá una competencia leal como elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras entidades

similares del mercado financiero de acuerdo con los principios de la sana competencia.

- 15) En ningún caso deberán hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.
- 16) Relaciones en el Ambiente de Trabajo: las relaciones en el ambiente de trabajo deberán enmarcarse bajo la cortesía y el respeto. Asimismo, deberán buscar que predomine el espíritu de colaboración, trabajo en equipo y lealtad, dando estricto cumplimiento a las normas señaladas por el Reglamento Interno de Trabajo de la Institución y el presente Código de Ética.
- 17) Regalos e Invitaciones: los intereses comerciales de la Institución serán mejor servidos cuando sus decisiones comerciales estén basadas en criterios comerciales y no influidas por factores tales como regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos tendientes a obtener resultados para los destinatarios del presente Código, sus vinculados o familiares.
- 18) En consecuencia, los asociados, directivos, empleados y funcionarios de la entidad no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la Institución que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
- 19) Se exceptúan los regalos o invitaciones institucionales o publicitarios que hagan parte del giro ordinario de los negocios y que tengan un objetivo comercial, definido, tales como lapiceros, agendas, discos, etc., por valor de mínimo costo, o atenciones (comida de negocios) de costos moderados.

ARTÍCULO 4° (Prevención y control de lavado de activos)

Los asociados, directores, ejecutivos, empleados y funcionarios de CIDRE IFD deberán asegurar el cumplimiento de las normas encaminadas a prevenir y controlar el lavado de activos, para lo cual deberán tener en cuenta lo siguiente:

- 1) Velar por que todos los clientes vinculados a la Institución reúnan requisitos de calidad y carácter tales que haya siempre una integridad moral reconocida y una actividad lícita y transparente. La capacidad económica de los clientes debe ser concordante con su actividad y con los movimientos u operaciones que realicen en la Institución.
- 2) Cuando se conozca información sobre la actividad sospechosa de un cliente o usuario y se considere que no se debe extender la relación de negocios entre éste y la Institución, debe darse aviso inmediato a los funcionarios de mayor nivel con el fin de unificar el criterio, prevenir repercusiones desfavorables y enviar los reportes del caso a la autoridad competente.
- 3) Anteponer la observancia de los principios éticos al logro de las metas comerciales, considerando que es primordial generar una cultura orientada a cumplir y hacer cumplir las normas establecidas para la prevención y detección del lavado de activos.
- 4) Observar las disposiciones específicas de CIDRE - IFD sobre esta materia y la actualización de la normativa emitida por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero.

CONTROL INTERNO Y PREVENCIÓN DE ACTOS INCORRECTOS

- 1) CIDRE - IFD tiene el firme propósito de alcanzar sus niveles de crecimiento proyectado a través de la administración proactiva de todos los tipos de riesgos a que está expuesta. Por lo tanto, los empleados directivos y funcionarios deben tener una actitud preventiva, identificando los riesgos en los procesos a su cargo.
- 2) Asimismo, deben realizar los esfuerzos necesarios para ejercer control en la totalidad de las operaciones y negocios a su cargo, de acuerdo con la ley y las mejores prácticas Administrativas y comerciales. Estos procedimientos deben ser revisados de manera permanente a la luz de los cambios en el medio y en el ambiente de trabajo.
- 3) Los empleados, directivos y funcionarios tienen el deber de comunicar al área de sistemas, al área de riesgos y auditoría interna, cualquier debilidad en los controles o potencial falla del sistema de control, tales como la indebida segregación de funciones y la instalación de nuevos sistemas y programas que no cumplan con los estándares de seguridad.
- 4) Los destinatarios de este código deben comprender la legislación, la regulación concordante emitida por la ASFI y en general la normativa externa e interna que están obligados a cumplir en sus áreas de trabajo. En especial deben aplicar las políticas y normas relacionadas con las siguientes materias: Políticas de Seguridad de la Información, Reglamento Interno, Manual de Funciones y Manual de Procedimientos.
- 5) Adicionalmente, deben asumir su responsabilidad por los bienes, recursos y procesos que son encomendados bajo su cargo, tal como lo dispone el Reglamento Interno.
- 6) Por último, todas las sospechas de actos incorrectos deben reportarse de manera oportuna por los canales dispuestos para ello por la entidad, y debe colaborar con las eventuales investigaciones de la institución y de las autoridades, contestando sus requerimientos con la totalidad de los hechos y la verdad, en cumplimiento del deber legal que compete a todo ciudadano.
- 7) Se entiende por acto incorrecto el incumplimiento de las normas legales y de las disposiciones generales y particulares de este código, así como cualquier intento o actuación de un empleado, directivo o funcionario de la entidad de obtener un provecho indebido para sí mismo o para terceros, abusando de su posición, y aquellos que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros o usarse en forma contraria a los intereses legítimos de la institución.

Los actos incorrectos pueden involucrar a clientes, proveedores, representantes, competidores, empleados, exempleados y directivos. Las principales categorías son las siguientes:

- a) Apropiación indebida de recursos, incluida la propiedad intelectual y la información. En esta categoría se incluyen entre otros:
 - i) Hurto en sus distintas clasificaciones.
 - ii) Abuso de confianza.
 - iii) Desviación o uso indebido de información privilegiada.
 - iv) Malversación y/o desvío de recursos.
- b) Malversación de activos: se define como el acto intencional o culposo de disponer de los activos de la entidad o aquellos por los cuales esta sea responsable, en beneficio propio o de terceros; de tal manera, que ello cause un detrimento o una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a:
 - i) Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.
 - ii) Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
 - iii) Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros
 - iv) En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la entidad para ser destinada a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
- c) Corrupción: Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por o hacia un empleado, directivo, funcionario o colaborador de la institución, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dadas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase para sí mismo o para otra persona, a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo, tales como:
 - i) Aceptación de un beneficio personal o para terceros como forma de influenciar una decisión administrativa.
 - ii) Cualquier pago hecho a un empleado de parte de un proveedor a cambio de un tratamiento favorable a este último.

- iii) Aceptación de dadas, regalos e invitaciones de cualquier naturaleza de terceras partes con las cuales la institución tiene relaciones de negocios.
- iv) Sobornos a funcionarios públicos o privados por realizar una determinada acción u omitir una actuación.
- d) Conflicto de interés: Estos se encuentran definidos en el presente código y en los manuales que conforman las políticas de la institución.
- e) Falsos reportes: Tendientes a distorsionar la realidad del desempeño propio o de terceros. Incluye la supresión de información material y otros casos como:
 - i) Suministro de información falsa para encubrir desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones.
 - ii) Utilizar falsos reportes para engañar a inversionistas, entidades financieras o terceros en general.
 - iii) Manipulación de estados financieros.
- f) Manipulación de estados financieros: Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de riesgos, hechos de tal forma que se distorsionen en los estados financieros.
- g) Incumplimiento de obligaciones legales.
- h) Abuso Tecnológico, incluyendo el acceso no autorizado a sistemas de cómputo, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino, o cualquier otro tipo de sabotajes., como:
 - i) Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.
 - ii) Uso indebido de la red.
 - iii) Destruir o distorsionar información clave para la institución.
 - iv) Fraude por computador, en todas sus manifestaciones