

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA



CREDIVALORES - CREDISERVICIOS S.A.S.

INTRODUCCIÓN

CREDIVALORES – CREDISERVICIOS S.A.S. (en adelante y para efectos del presente documento “CREDIVALORES”) tiene como propósito principal ofrecer y otorgar servicios financieros a poblaciones tradicionalmente alejadas del sector financiero formal. La naturaleza de nuestro mercado objetivo, exige que esta labor se desarrolle de forma responsable, teniendo como fundamento la Transparencia en la Información, la Celeridad, la Generación de Confianza, dentro de un estricto cumplimiento al marco legal vigente.

El presente Código de Ética y Conducta, establece los principios que deben seguir todos los Funcionarios y Colaboradores de CREDIVALORES, para permitir una dinámica adecuada de comunicación y colaboración al interior de la Compañía, que redundará en la excelencia del servicio hacia los Consumidores Financieros.

La estructura adoptada para el Código de Ética y Conducta de CREDIVALORES permite la actualización de las políticas establecidas y la constante adopción de acciones de mejora en pro de los intereses de todos los actores vinculados al desarrollo de su objeto social y la adopción de los mejores estándares de comportamiento observados en la industria.

La Administración ha manifestado su interés en promover y divulgar el presente Código, así como a estar atentos a los desarrollos que sobre los principios acá consagrados se den, para implementarlos a la actividad adelantada por CREDIVALORES.

Julio de 2.012

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

SECCIÓN 1.- DEFINICIONES

La presente sección establece los conceptos necesarios para la debida interpretación de las disposiciones del Código de Ética y Conducta de CREDIVALORES. Su aplicación debe darse aún cuando no estén en mayúscula inicial, mayúscula sostenida, o negrilla y aplica indistintamente si se encuentran en plural o singular.

- 1.1. Accionista: Tiene calidad de Accionista cualquier persona natural o jurídica que aparezca inscrito en el Libro de Registro de Accionistas
- 1.2. Administrador: Serán el Presidente, los Representantes Legales, los Directores, el liquidador y cualquier otra persona que de acuerdo con los Estatutos Sociales detente las funciones de éstos.
- 1.3. Asamblea General de Accionistas: Es el máximo órgano de administración de CREDIVALORES, que está compuesto por los Accionistas reunidos de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales y la Ley.
- 1.4. Cliente: Es la persona natural o jurídica con quien CREDIVALORES establezca relaciones de origen legal o contractual, para el suministro de productos o servicios, en desarrollo de su objeto social.
- 1.5. Cliente Potencial: Es la persona natural o jurídica que se encuentra en la fase previa de tratativas preliminares con CREDIVALORES, respecto de los productos o servicios ofrecidos.
- 1.6. Comités: Son todos aquellos órganos consultivos y de soporte de la Junta Directiva cuya creación sea fruto de una disposición legal o por decisión de la Junta Directiva. Hacen parte de estos Comités: el Comité de Presidencia, el Comité Financiero y el Comité de Riesgo.
- 1.7. Conflicto de Interés: La situación en virtud de la cual, un Director, Administrador o Funcionario de CREDIVALORES que deba tomar una decisión, o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el interés de CREDIVALORES, un Consumidor Financiero, Proveedor u otro, y su interés propio o el de un Tercero, de forma tal que eligiendo uno de estos dos últimos, se beneficiaría patrimonialmente u otorgaría beneficio patrimonial al Tercero, desconociendo o infringiendo un deber legal, contractual o estatutario y obteniendo un provecho que de otra forma no recibiría.
- 1.8. Contratista: Es cualquier persona, natural o jurídica, que tenga un contrato vigente de cualquier naturaleza y clase, salvo laboral, con CREDIVALORES.
- 1.9. Consumidor Financiero: Es todo cliente, usuario o cliente potencial de CREDIVALORES.

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

- 1.10. Dirección Ejecutiva:** Es el órgano de administración de CREDIVALORES que detenta la representación legal de la Entidad y tiene a su cargo las labores administrativas y ejecutivas para la operación de CREDIVALORES.
- 1.11. Destinatarios:** Son todos los obligados al cumplimiento del presente Código, de conformidad con lo establecido en el numeral 3.1.
- 1.12. Director:** Es cada uno de los miembros, principales o suplentes, de la Junta Directiva elegido de conformidad con los Estatutos Sociales y cuya posesión haya sido debidamente autorizada por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.13. Empleado:** Es cualquier persona que tenga vínculo contractual laboral con CREDIVALORES.
- 1.14. Entidad de Control:** Es cualquier agencia, persona o entidad estatal que ejerza funciones de supervisión, inspección, vigilancia o control sobre CREDIVALORES. Se incluyen sin limitarse a: SFC, Superintendencia de Sociedades, Superintendencia de Industria y Comercio, Unidad de Investigación y Análisis Financiero – UIAF, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN, Ministerio de Hacienda y Crédito Público.
- 1.15. Estatutos Sociales:** Es el documento en el que consta el tipo de sociedad que es CREDIVALORES, su objeto social, domicilio, capital social, forma de administración de los negocios sociales, atribuciones, órganos de administración, representación legal, duración, fechas de presentación de estados financieros y todas las demás particularidades necesarias para la debida operación y administración de CREDIVALORES.
- 1.16. Funcionario:** Es cualquier persona, natural o jurídica, que preste sus servicios, directa o indirectamente a CREDIVALORES.
- 1.17. Grupo de Interés:** Son aquellas personas que tienen intereses legítimos en el funcionamiento adecuado de la Compañía. Se consideran como tales sin limitarse a: Funcionarios, acreedores de CREDIVALORES, Consumidores Financieros, Entidades de Control y todo Tercero que pueda llegar a ver afectados sus derechos por un trato inequitativo proveniente de cualquier instancia de CREDIVALORES.
- 1.18. Información Confidencial:** Es toda Información originada, de conocimiento y propiedad de CREDIVALORES que por virtud de su naturaleza o de la ley, no sea o deba ser del dominio público o frente a la cual exista un deber de sigilo o sobre la cual exista un derecho o una protección contractual, legal, constitucional o constituya secreto comercial.
- 1.19. Infracción:** Tiene el significado establecido en la Sección 6.- del presente Código.
- 1.20. Junta Directiva:** Órgano de Administración de CREDIVALORES compuesto por los Directores y reunido de conformidad con lo que disponen los Estatutos Sociales y la Ley.
- 1.21. LAFT:** Se refiere a Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

- 1.22. Libros de Actas:** Son los libros custodiados en la Dirección Jurídica en el cual constan todas las Actas de las reuniones celebradas por la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva de CREDIVALORES.
- 1.23. Libro de Registro de Accionistas:** Es el libro custodiado en la Dirección Jurídica, en donde se lleva un registro de los accionistas, número de acciones, número de certificados, fecha de transacciones y capital suscrito de cada uno de los Accionistas.
- 1.24. Órganos de Administración:** Lo son la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Presidencia y la Dirección Ejecutiva.
- 1.25. Presidencia:** Es el órgano de administración de CREDIVALORES que tiene a su cargo la dirección general de CREDIVALORES dentro de los postulados que dicte la Junta Directiva, los Estatutos Sociales y la Ley.
- 1.26. Proveedor:** Es todo aquel que tiene un vínculo contractual vigente con CREDIVALORES para la provisión de cualquier insumo necesario para el desarrollo de su objeto social.
- 1.27. Reserva Bancaria:** Es el deber que tienen todos los Funcionarios de guardar reserva y discreción sobre los datos de los Consumidores Financieros o sobre aquellos relacionados con la situación propia de CREDIVALORES, que conozcan en desarrollo de su profesión u oficio.
- 1.28. SFC:** Es la Superintendencia Financiera de Colombia.
- 1.29. SCI:** Significa el Sistema de Control Interno de CREDIVALORES.
- 1.30. Tercero:** Es cualquier persona, natural o jurídica, no relacionada con CREDIVALORES contractual o legalmente. También hace referencia a cualquier persona, natural o jurídica, que sea ajeno a cualquiera de las relaciones contractuales o jurídicas que tenga CREDIVALORES.
- 1.31. Usuario:** Es la persona natural o jurídica quien, sin ser cliente, utiliza los servicios de CREDIVALORES.

SECCIÓN 2.- VALORES DE CREDIVALORES

- 2.1. Pasión por el Cliente: CREDIVALORES se esmera por conocer y superar las necesidades y expectativas de los Consumidores Financieros. Los Consumidores Financieros son la razón de ser de CREDIVALORES y su objetivo principal es el de suplir sus necesidades mejor que la competencia.
- 2.2. Agilidad: CREDIVALORES valora la simplicidad y sencillez de sus procesos, permitiendo el enfoque del tiempo y esfuerzo en actividades que agreguen valor al Consumidor Financiero. Así mismo, se acude a la tecnología para ganar en velocidad.
- 2.3. Innovación: CREDIVALORES se esfuerza por encontrar nuevas y mejores formas de hacer las cosas, creando nuevas realidades y abriéndose al cambio. La constante investigación del mercado y la competencia para realizar nuevas cosas, es uno de los objetivos de CREDIVALORES y es lo que permite estar a la vanguardia en los servicios y productos que ofrece a los Consumidores Financieros.
- 2.4. Compromiso: Los Funcionarios de CREDIVALORES dan lo mejor de sí para el logro de las metas, manteniendo la excelencia y rigor en todas sus actuaciones. Se fomenta la lealtad con la Compañía, asumiendo responsablemente las consecuencias de los actos, procurando cumplir las promesas.
- 2.5. Confianza: Las actuaciones de CREDIVALORES están guiadas por la honestidad y la transparencia. La confidencialidad de la información de los Consumidores Financieros es mantenida prioritariamente. Hay un compromiso por mantener estándares de clase mundial en el desarrollo de la Compañía.
- 2.6. Actitud de Equipo: En CREDFINANCIERA hay conciencia que nadie es más inteligente que todos juntos. En todo momento se propender por la unión de esfuerzos para el logro de objetivos comunes. El problema de uno es el problema de todos y la solución requiere un esfuerzo conjunto. La comunicación al interior de CREDIVALORES y la de la Compañía con el público debe ser efectiva y receptiva.

SECCIÓN 3.- DISPOSICIONES GENERALES

- 3.1. Destinatarios: Son sujetos del presente Código todos los Accionistas, Directores, Administradores, Empleados, Funcionarios y Contratistas de CREDIVALORES (para efectos del presente Código los "Destinatarios").
- 3.2. Cumplimiento: Los Destinatarios están obligados no solo a cumplir con las disposiciones acá establecidas y las normas legales que rijan su conducta, sino que deberán guiarse por el espíritu de tales disposiciones, procurando en todo momento la protección de los bienes jurídicos que ellas tutelen.
- 3.3. Interpretación: En caso de duda en la aplicación de cualquiera de las disposiciones del presente Código se deberá consultar a la Dirección Jurídica de CREDIVALORES, con el fin de que se dé la claridad suficiente y orientación sobre el alcance de las disposiciones.
- 3.4. Órgano Competente: Cualquier modificación, sustitución, derogatoria o adición del Código de Ética y Conducta, será tramitada y aprobada por la Junta Directiva de CREDIVALORES, convocada y reunida de conformidad con lo establecido en los Estatutos Sociales.

SECCIÓN 4.- OBLIGACIONES ÉTICAS DE LOS FUNCIONARIOS

Los Destinatarios deberán actuar en ejercicio de sus funciones cumpliendo con las siguientes obligaciones:

- 4.1. Respetar el marco legal vigente;
- 4.2. Evitar actos de negligencia, actuando siempre guiados por la Buena Fe comercial, la Honestidad, Diligencia y Cuidado;
- 4.3. No participar, directa o indirectamente, en situaciones que constituyan en sí mismas o que puedan derivar en defraudaciones o actos ilícitos que tengan como víctimas a CREDIVALORES, a Terceros y en especial a los Consumidores Financieros;
- 4.4. Cumplir adecuada y oportunamente con las obligaciones derivadas de su cargo o posición, velando primeramente por los intereses de CREDIVALORES y sus Consumidores Financieros;
- 4.5. No comprometer el nombre de CREDIVALORES cuando no se encuentren en ejercicio de sus funciones o no hayan sido autorizados para el efecto por los Funcionarios competentes de la Compañía;
- 4.6. Denunciar ante las instancias pertinentes por los medios que CREDIVALORES haya dispuesto, tan pronto como sea posible cualquier irregularidad o infracción de la que tengan conocimiento, ya sea causada por sí mismo, cualquier otro Funcionario o un Tercero;
- 4.7. Actuar con objetividad e independencia, evitando la toma de decisiones basadas en criterios subjetivos de amistad o enemistad;
- 4.8. Abstenerse de usar o dar a conocer a personas no autorizadas Información Confidencial de la cual tengan conocimiento, o puedan llegar a conocer, en ejercicio de sus funciones para un fin distinto al establecido de conformidad con su relación con CREDIVALORES. El cumplimiento de esta obligación es absoluto, por lo cual no se tendrá en cuenta si el uso o propagación de la Información Confidencial reportó un beneficio para el obligado o para un Tercero;
- 4.9. Cumplir las obligaciones propias de la Reserva Bancaria y dar a conocer la información de los Consumidores Financieros únicamente para propósitos judiciales, de investigación de supervisión y control o aquellos que de conformidad con la Ley sean excepciones a la Reserva Bancaria;
- 4.10. Abstenerse de actuar en situaciones en las que se presenten Conflictos de Interés y en tales eventos, cumplir con el procedimiento que se ha establecido en el Código de Gobierno Corporativo;

- 4.11. Cumplir estrictamente con la normatividad vigente y las políticas establecidas por CREDIVALORES respecto de los filtros y controles para la mitigación del Riesgo de LAFT, en especial el Manual de SARLAFT.
- 4.12. Evitar la vinculación de CREDIVALORES con cualquier persona cuya actividad represente un riesgo reputacional y en especial aquellas de quienes se tenga conocimiento que desarrollan actividades o negocios contrarios a la Ley o bajo comportamientos comerciales que no sean propios de un buen hombre de negocios;
- 4.13. Brindar a los Consumidores Financieros información clara, completa, objetiva e integral sobre los productos y servicios ofrecidos profesionalmente por CREDIVALORES, así como de las obligaciones que les asisten como Consumidores Financieros;
- 4.14. Dar prioridad al cumplimiento de las normas contenidas en el presente Manual de Ética y Conducta, por encima del cumplimiento de las metas y objetivos comerciales;
- 4.15. Utilizar los recursos provistos por CREDIVALORES exclusivamente para fines relacionados con sus funciones. En caso de hacer uso no autorizado de los recursos mencionados para fines distintos a los establecidos, CREDIVALORES podrá intervenir sin que pueda alegarse una violación al derecho a la privacidad;
- 4.16. Siempre que sea solicitado por una persona legitimada para el efecto, cuando sea necesario o exista una obligación legal de darla, entregar oportunamente la información a los Grupos de Interés, en especial aquella solicitada por las Entidades de Control, los Accionistas y los Consumidores Financieros;
- 4.17. Cumplir estricta y oportunamente con todos los requerimientos, órdenes, solicitudes o instrucciones que hayan impartido las Entidades de Control;
- 4.18. Velar porque los Proveedores de CREDIVALORES sean escogidos con base en criterios objetivos, atendiendo a sus calidades técnicas, profesionales y éticas, y que el servicio o producto prestado esté acorde con las necesidades de la Compañía;
- 4.19. Ejercer sus labores dentro del marco de la competencia leal, promocionando y comercializando los productos y servicios de CREDIVALORES por sus calidades propias y no por los defectos de los productos y servicios de la competencia;
- 4.20. Dar un tratamiento respetuoso y cortés a los demás Funcionarios y colaboradores de CREDIVALORES, así como a los Consumidores Financieros y cualquier Tercero con el que puedan tener contacto en virtud del ejercicio de sus labores;
- 4.21. Abstenerse de dar, aceptar, solicitar o recibir, regalos o dádivas que estén encaminados a influir en sus decisiones como Directores, Administradores, Funcionarios o Contratistas de CREDIVALORES. Están exceptuados de la presente obligación aquellos regalos o dádivas que tengan carácter publicitario o comercial, invitaciones institucionales por valores razonables y que estén directamente relacionados a las actividades de CREDIVALORES.

SECCIÓN 5.- SISTEMA DE CONTROL INTERNO

En desarrollo del Principio de Autorregulación, CREDIVALORES cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) que propende por implementar los controles necesarios para dar cumplimiento a las normas que regulan su actividad y al manejo adecuado de los riesgos, así como a fomentar la implementación de las mejores prácticas al interior de la Entidad, en su relación con las Entidades de Control y frente a los Consumidores Financieros.

Bajo este entendido, los Destinatarios deben:

- 5.1. Velar porque se divulguen y se cumplan en su integridad las normas, políticas, procedimientos y controles establecidos para el adecuado desarrollo del SCI implementado para CREDIVALORES;
- 5.2. Comunicar tan pronto como sea posible a las instancias superiores, al Área de Auditoría, a la Gerencia de Riesgos, a la Gerencia General o a la Junta Directiva, cualquier falla, infracción, amenaza o debilidad del SCI;
- 5.3. Conocer y aplicar las normas del SCI, así como los Códigos que se hayan emitido por CREDIVALORES y las normas legales que sean aplicables;
- 5.4. Denunciar oportunamente ante la instancia correspondiente de CREDIVALORES cualquier conocimiento o sospecha sobre la comisión de Infracciones a normas, políticas y Códigos internos de CREDIVALORES, o de cualquier norma legal de obligatorio cumplimiento.

SECCIÓN 6.- INFRACCIONES

- 6.1.** Definición: Se entiende por Infracción cualquier incumplimiento u omisión al cumplimiento de cualquiera de las normas contenidas en el presente Código de Ética y Conducta, así como de cualquier norma o política interna de CREDIVALORES o a las normas que sean de obligatoria observancia por los Destinatarios.
- 6.2.** Infracciones: Se tendrán como Infracciones todas aquellas actividades y conductas que configuren un delito penal o infracción administrativa de conformidad con el marco legal vigente para la fecha de la conducta investigada. Dada la naturaleza de la actividad económica de CREDIVALORES se tendrán como Infracciones, entre otras, las siguientes:
- 6.2.1.** Hurto;
 - 6.2.2.** Abuso de Confianza;
 - 6.2.3.** Uso Indevido de Información Confidencial, incluido el uso no autorizado e indebido de Información Privilegiada;
 - 6.2.4.** Revelación de Información Confidencial;
 - 6.2.5.** Malversación de fondos;
 - 6.2.6.** Fraude y Estafa;
 - 6.2.7.** Uso indebido de la plataforma tecnológica de CREDIVALORES, lo cual incluye el acceso no autorizado a la misma o a parte de ella, destrucción u ocultamiento de información;
 - 6.2.8.** Uso no autorizado de recursos;
 - 6.2.9.** Desviación de recursos;
 - 6.2.10.** Ofrecimiento de dinero, dádivas, beneficios o regalos buscando un tratamiento favorable o influenciar la toma de una decisión;
 - 6.2.11.** Aceptación de dinero, dádivas, beneficios o regalos para influenciar la toma de una decisión;
 - 6.2.12.** Actuar en situaciones donde haya Conflictos de Interés;
 - 6.2.13.** Alterar la información financiera, contable o cualquier otro tipo de información, que se presente al interior de CREDIVALORES, a Entidades de Control, a Terceros, a Consumidores Financieros o a cualquier otra persona;
 - 6.2.14.** Ocultar Infracciones, así como las causas, consecuencias o responsables de las mismas;
 - 6.2.15.** Omitir el deber de denuncia en presencia de Infracciones o sospechas de Infracciones.

SECCIÓN 7.- PROCEDIMIENTO

Para hacer exigibles las normas contenidas y enunciadas en el presente Código de Ética y Conducta y para ejecutar las sanciones que correspondan, se seguirá el siguiente procedimiento:

- 7.1. En caso de que se advierta o se sospeche sobre la comisión de una Infracción, el Destinatario respectivo deberá poner el hecho en conocimiento de su inmediato superior (en adelante el "Funcionario Superior");
- 7.2. Si la Infracción advertida o sospechada es cometida por el Funcionario Superior, la denuncia deberá hacerse ante la Presidencia, la Dirección Ejecutiva o directamente ante la Junta Directiva, en caso que la Infracción sea cometida por el Presidente o el Director Ejecutivo;
- 7.3. Igualmente, los Destinatarios podrán denunciar las Infracciones advertidas por los medios que se pongan a disposición de ellos que garanticen el anonimato;
- 7.4. El Funcionario Superior, el Presidente, el Director Ejecutivo o la Junta Directiva, según corresponda, adelantará la investigación pertinente, teniendo plenas capacidades para acudir a cualquier medio de obtención de pruebas y solicitar información y apoyo a todas las áreas de CREDIVALORES, dentro del marco de la Ley. Los Destinatarios no podrán adelantar investigaciones por cuenta propia, salvo que cuenten con la autorización del o los Funcionarios que estén adelantando la investigación;
- 7.5. Todos los Funcionarios, Contratistas y Administradores, están obligados a cooperar activamente con las investigaciones que se adelanten;
- 7.6. El resultado de la investigación será puesto a disposición de los estamentos competentes para investigar, procesar e imponer las sanciones a que haya lugar;
- 7.7. Si la Infracción vulnera además alguna norma de carácter penal, civil, comercial o administrativo, el estamento competente para imponer la sanción está obligado a compulsar copias a la autoridad judicial o administrativa que corresponda para que se adelante el trámite respectivo;
- 7.8. CREDIVALORES ofrecerá su apoyo permanente a aquellos Destinatarios que hayan sido acusados equivocadamente o cuya investigación arroje resultados negativos respecto de la Infracción alegada;
- 7.9. Corresponde a la Administración el seguimiento de las Infracciones probadas y la toma de medidas para evitarlas y mitigar el riesgo de las que ocurran.