

---

## Denuncias – Línea Ética

**Falsos Reportes:** la manipulación de la contabilidad, la creación de transacciones o registros ficticios o declaraciones inexactas o incompletas, con la intención de desinformar a los usuarios.

**Fraude o Hurto:** un fraude cometido contra el Grupo.

**Malversación de activos:** cualquier acto intencional o accidental de disponer de los activos de nuestra Entidad o de aquellos por los cuales somos responsables, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que se cause un detrimento significativo y una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a:

1. Apropiación física de bienes sin la respectiva autorización.
2. Apropiación de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.
3. Realización de gastos no autorizados en beneficio propio o de terceros.
4. En general, toda apropiación, desviación o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de nuestra Entidad para ser destinados a fines diferentes de aquellos para los cuales hayan sido específicamente adquiridos o recibidos.
5. El robo directo de dinero en efectivo, certificados, inventarios o activos fijos; la evasión de los controles y procedimientos de nuestra empresa (por ejemplo, fraudes en adquisiciones o en la nómina) y el robo de secretos comerciales.

**Manipulación de estados financieros:** producción, alteración o supresión deliberada de registros, de tal forma que se distorsionen, de manera significativa, los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

1. El acto de diferir el registro de ingresos para disminuir los resultados de un período.
2. El acto de diferir o registrar un egreso en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.
3. El uso de cuentas provisionales o cuentas puente para distorsionar ingresos o egresos significativos.
4. La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos.
5. La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
6. El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.
7. En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.

**Actividades sospechosas:**

1. Incumplir con las políticas de lavado de activos, omisión de los controles o el diligenciamiento del formato establecido para el control de las operaciones.
2. Vincular como clientes a personas sin el cumplimiento de las políticas y procesos de conocimiento del cliente.
2. Exonerar a clientes de la obligación de diligenciar el formulario de vinculación y de realizar entrevistas sin tener las correspondientes atribuciones.
3. Catalogar como clientes excluidos del diligenciamiento del formato de declaración de operaciones en efectivo a aquellos que no cumplan con los parámetros y políticas fijadas por nuestra Organización.
4. Facilitar o permitir la realización de operaciones irregulares o ilícitas: solicitudes de modificación de procedimientos o requisitos por parte de proveedores, clientes o empleados.
5. Cualquier sospecha de lavado de activos por parte del empleado, del cliente o del proveedor. Así como amenazas proferidas por personas bajo análisis de lavado de activos.
6. Ofrecimientos de colaboración de terceros.

**Abuso tecnológico:** acceso no autorizado a sistemas de cómputo, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino, o cualquier tipo de sabotaje, como: acceso o divulgación no autorizado de archivos electrónicos, uso indebido de la red, destruir o distorsionar información clave para el Grupo. Es decir, fraude por computador en todas sus manifestaciones.

**Violación de Leyes o Regulaciones:**

1. Ocultamiento deliberado de violaciones legales.
2. Infracción o transgresión de las reglas o regulaciones que nos aplican al Grupo.
3. Posible situación de incumplimiento de las disposiciones legales vigentes que pueden poner en peligro nuestra imagen, reputación y estructura financiera.
4. Acciones, deliberadas o inocentes, que violen de forma directa una ley, las políticas que tenemos en el Grupo, los procedimientos, el Código de Ética, el Protocolo de Actos Incorrectos, el Manual de Prevención de Lavado de Activos, el Código de Buen Gobierno y las responsabilidades contractuales implícitas.
5. No atención de los requerimientos legales que recibamos en el Banco relacionados con prevención y control de lavado de activos.

**Conductas del Banco en Relación con Accionistas:**

1. Tratamientos desiguales o inequitativos de los accionistas.
2. Ocultamiento de información relevante para la toma de decisiones.
3. Incumplimiento de la ley en perjuicio de los accionistas.
4. Conductas por parte de directivos o empleados tendientes a promover o sugerir entre los accionistas poderes en blanco, donde no aparezca claramente definido el nombre del representante para la asamblea de accionistas o recomendaciones sobre

---

quién actuará como apoderado o sobre la lista para ser votada.

5. Incumplimiento de los estatutos que hemos establecido en el Banco.

6. Actuación del empleado o del directivo como apoderado de acciones distintas a las propias en la Asamblea de Accionistas que realizamos en el Banco.

**Gestión Humana:**

1. Falta de competencias exigidas para el desempeño de una función.

2. Cambios en las características de un empleado, como forma de vida suntuosa o evasión de vacaciones y ausencias del cargo.

3. Inconsistencias por aplicación de cobros incorrectos en los productos asignados a los empleados.

4. Inconformidades por manejo de situaciones con equipos de trabajo o jefes inmediatos.

5. Inconformidades con el sitio de trabajo: este tipo de llamadas corresponde a situaciones que el empleado expone sobre el diseño de su puesto de trabajo, manejo de aires acondicionados, comportamientos de empleados que afectan la convivencia con los demás.

**Revelación de Información Privilegiada:**

1. Conductas que atenten contra la adecuada revelación de información financiera, de riesgos, de acuerdos entre accionistas y, en general, información relevante.

2. Revelación a terceros de información de propiedad del Banco como tecnologías, metodologías, know how.

**Omisiones o Ausencia de Controles en los procesos o productos:** un empleado en la ejecución de su proceso puede detectar fallas o riesgos que puedan conducir fácilmente a un fraude. De igual manera, si detecta algún riesgo en un producto ya sea porque lo utilizan o porque es su deber su administración.

**Información y asesoría** sobre procedimientos relacionados con el Código de Ética, Código de Buen Gobierno, Manual de Prevención de Lavado de Activos y Protocolo de Actos Impropios.