

RESTRINGIDA

1. OBJETIVO

Señalar las fronteras de la actuación de los Consejeros y colaboradores, con base en sólidos principios morales que deben convertirse en una situación vivencial de todos y cada uno de ellos. Así mismo, compilar los criterios esenciales para la resolución de conflictos de interés que, en el desarrollo de sus actividades, se presenten entre los colaboradores y VISIONAMOS, promoviendo que siempre primen los principios éticos sobre el logro de metas comerciales o intereses personales y, al mismo tiempo, dando prioridad al interés general sobre el interés particular.

2. ALCANCE

Las disposiciones del presente Manual enuncian los principios de ética y conducta de la Entidad y será de obligatorio acatamiento para los miembros de la Asamblea General, Consejo de Administración, Gerente General, Revisoría Fiscal, colaboradores y demás servidores.

3. PRESENTACIÓN CORPORATIVA

VISIONAMOS se constituye y opera como una institución auxiliar del cooperativismo al servicio de sus Asociados, de sus Participantes y del Sector Cooperativo y Solidario.

3.1. MISIÓN

Somos el ecosistema de pagos del sector cooperativo y solidario que integra y habilita la tecnología como componente estratégico para generar valor, eficiencia e inclusión financiera.

3.2. VISION

Consolidarnos como líder en la transformación digital y la centralización de servicios compartidos en el ecosistema cooperativo y solidario.

3.3. VALORES INSTITUCIONALES

Los valores pretenden regular el comportamiento de las personas, mediante una disposición permanente hacia la actualización por el bien, evitando el mal.

En VISIONAMOS, nuestra Cultura Organizacional está orientada por valores que enmarcan el direccionamiento del negocio. Todos los colaboradores interiorizamos los valores y los practicamos día a día en los contextos en que participamos. Además de acogerse a los valores universales aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional, acoge como suyos los siguientes:

RESTRINGIDA

- **Pasión por el servicio:** Una excelente experiencia del usuario es nuestro mayor compromiso.
- **Innovación:** Pensamos y actuamos de manera creativa, impulsando y haciendo realidad nuestras ideas.
- **Confianza:** Nuestro proceder es honesto, transparente, coherente y leal.
- **Compromiso:** Somos un equipo responsable y eficiente, que cumple con lapromesa de servicio.
- **Cooperación:** Trabajamos en equipo integrando sinergias para lograr objetivos comunes

3.4. PRINCIPIOS

VISIONAMOS como Entidad solidaria acoge los principios aprobados por la Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y los incluye dentro de su identidad corporativa, conel propósito de que cada uno de los integrantes de nuestra Entidad los interiorice, los practique y los difunda y contribuya de esta forma al cumplimiento de nuestra misión y nuestra visión:

- **Membresía abierta y voluntaria:** Las Cooperativas son organizaciones voluntarias, abiertas a todas las personas dispuestas a utilizar sus servicios y estén dispuestas a aceptar las responsabilidades de la afiliación, sin discriminación de género, social, racial, política, o religiosa.
- **Control democrático de los asociados:** Las cooperativas son organizaciones democráticas controladas por sus asociados, que participan activamente en el establecimiento de sus políticas y la toma de decisiones. Los hombres y mujeres que actúan como representantes electos son responsables ante los asociados. En las cooperativas primarias los asociados tienen los mismos derechos de voto (un socio, un voto) y las cooperativas de otros niveles también están organizadas de manera democrática.
- **Participación económica de los asociados:** Los asociados contribuyen demanera equitativa y controlan democráticamente el capital de su cooperativa.Al menos parte de ese capital suele ser propiedad común de la cooperativa.Los Asociados suelen recibir una compensación limitada, en su caso, sobre el capital suscrito como condición para ser asociado.
- **Autonomía e independencia:** Las cooperativas son organizacionesautónomas de autoayuda, controladas por sus asociados. Si suscriben acuerdos con otras organizaciones, incluidos los gobiernos, o si obtienen capital de fuentes externas, lo hacen en términos que aseguren el control democrático de sus asociados y mantengan su autonomía cooperativa.
- **Educación, capacitación e información:** Las cooperativas brindaneducación y capacitación a sus asociados, Representantes electos, Gerentes y colaboradores, para que puedan contribuir de manera efectiva al desarrollode sus cooperativas. Informan al público en general, en particular a los jóvenes y líderes de opinión, sobre la naturaleza y beneficios de la cooperación.

RESTRINGIDA

- **Cooperación entre cooperativas:** Las cooperativas sirven a sus Asociados de la manera más eficaz y fortalecen el movimiento cooperativo, trabajando juntos a través de estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales.
- **Compromiso con la comunidad:** Las cooperativas trabajan por el desarrollo sostenible de sus comunidades por a través de políticas aprobadas por sus Asociados.

Además de los anteriores, los sistemas de pago de bajo valor administrados por Visionamos se regirán por los siguientes principios:

- Promover el acceso, la transparencia y la eficiencia en la prestación de servicios de pagos.
- Promover la innovación en la prestación de servicios de pagos.
- Velar por la protección y los intereses de los usuarios.
- Preservar la integridad y la estabilidad de los sistemas de pago de bajo valor.
- Promover la adopción de estándares globales que permitan la interoperabilidad dentro de los sistemas de pago.
- Contribuir al ejercicio y perfeccionamiento de la democracia participativa.
- Participar en el diseño y ejecución de planes, programas y proyectos de desarrollo económico y social.
- Garantizar a sus miembros la participación y acceso a la formación, el trabajo, la propiedad, la información, la gestión y distribución equitativa de beneficios sin discriminación alguna.
- Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- Adhesión voluntaria, responsable y abierta.
- Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- Servicio a la comunidad.
- Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- No establecer restricciones o llevar a cabo prácticas que impliquen discriminaciones sociales, económicas, religiosas o políticas.

RESTRINGIDA

- No conceder ventajas o privilegios a los promotores, colaboradores, fundadores o preferencias a una porción cualquiera de los aportes sociales.
- No conceder a sus administradores, en desarrollo de las funciones propias de sus cargos, porcentajes, comisiones, prebendas, ventajas, privilegios o similares que perjudiquen el cumplimiento de su objeto social o afecten a la entidad.

4. ÉTICA

“La Ética comprende ante todo las actividades del hombre frente al medio, su carácter, sus costumbres y naturalmente su moral”. La Ética se hace realidad en el comportamiento de cada colaborador de Visionamos, por eso desempeñan su labor con base en unos valores esenciales que caracterizan y que, al respetarlos y cumplirlos, permitirá seguir el desarrollo y mejora como personas y como Entidad.

En Visionamos se aplica la Ética para el correcto cumplimiento del deber en función del bienestar de los colaboradores, de la Entidad, de sus participantes y asociados, y la comunidad en general.

4.1. FUNDAMENTOS DEL COLABORADOR ÉTICO

Los presentes fundamentos de comportamiento se observarán sin perjuicio que de manera especial o particular se hayan consignado en disposiciones de carácter legal, estatutario o reglamentario.

- Damos un trato respetuoso, justo y equitativo. Ejercemos un tratamiento objetivo e imparcial a los asociados durante la vinculación y la posterior prestación del servicio, evitando tratamientos injustificadamente diferenciales.
- Somos transparentes en las relaciones. Actuamos de manera clara y nos abstenemos de dar información errada y efectuar operaciones que se aparten de las condiciones normales del mercado.
- No establecemos diferencias en cuanto a condiciones étnicas, políticas, religiosas, sociales y económicas, y garantizamos así la igualdad y la equidad en las relaciones.
- Brindamos información veraz y oportuna.
- Manejamos con absoluta reserva y confidencialidad la información obtenida a través de las relaciones comerciales con nuestros asociados.
- Ofrecemos sólo aquellos servicios y/o productos que estamos en capacidad de atender.
- Somos fieles a los principios y a la doctrina cooperativa y desarrollamos una sana y leal competencia, en procura de nuestro público objeto.
- Anteponemos con entereza un comportamiento intachable ante propuestas deshonestas y oportunidades de realizar actos indebidos.

RESTRINGIDA

- Somos rectos en el pensar y actuar personal, profesional, laboral y ciudadano, nos guiamos por el respeto a la persona y a la propiedad ajena.
- Nos enfrentamos y rendimos cuenta de todos los actos, asumiendo las consecuencias de ellos.
- Nos honra la credibilidad depositada y no revelamos datos, hechos o informaciones que puedan menoscabar la intimidad de las personas o los intereses de la Entidad.
- Nos comprometemos con los ideales y la realización de metas personales e institucionales.
- Aplicamos sistemática y rigurosamente las políticas, normas y procedimientos para el ejercicio de las labores encomendadas.
- Tenemos el deber de obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva.
- Ejercemos funciones de manera eficaz y oportuna, buscando cumplir adecuadamente los propósitos institucionales y atendiendo oportunamente las necesidades y expectativas de los participantes.
- Cumplimos adecuadamente con cada una de las actividades que requiere nuestro trabajo para de esta manera contribuir al buen funcionamiento de los procesos y al crecimiento personal.
- Hablamos siempre con la verdad y actuamos de una manera clara y correcta, pensando siempre en el respeto por los demás y el propio.
- Admitimos las ideas y opiniones distintas a las propias y las discutimos con respeto.
- Trabajamos en forma sincronizada y disciplinada, optimizando el tiempo para lograr lo planeado.
- Somos fieles a la Entidad y buscamos su desarrollo y permanencia en el tiempo.
- Tenemos un trato cordial y amable entre todos, para generar un buen clima laboral, hablamos siempre para construir y nunca para destruir.
- Creamos espacios para que los colaboradores participen activamente, abriendo espacios para la comunicación e integración.
- Hacemos parte de la solución y no del problema.

5. NORMAS GENERALES DE CONDUCTA

Los consejeros y colaboradores de VISIONAMOS, deberán ajustarse estrictamente, en el ejercicio de sus funciones, a las siguientes normas de conducta:

RESTRINGIDA**5.1. ACATAMIENTO A LAS DISPOSICIONES LEGALES, ESTATUTARIAS Y REGLAMENTARIAS**

El ejercicio de las funciones que, a las diversas instancias directivas, administrativa y de gestión de VISIONAMOS les corresponde, se deberá ceñir estrictamente a las disposiciones legales, a las expedidas por las autoridades monetarias y a las de aquellas que ejercen la inspección y control. Igualmente, se deberán acatar los estatutos y las disposiciones reglamentarias emitidas por las diferentes instancias de VISIONAMOS, de acuerdo con su competencia.

5.2. COLABORACION CON LAS AUTORIDADES

Compete a todas las instancias de VISIONAMOS colaborar de manera permanente, oportuna, suficiente y eficiente, con las autoridades administrativas y judiciales, en el cumplimiento de las funciones a éstas asignadas en normas de carácter constitucional, legal y reglamentario.

Esta obligación de manera particular se refiere a la información que periódica o esporádicamente debe ser remitida a las autoridades y a la que oficiosamente deba ser conocida por éstas.

5.3. UTILIZACION ADECUADA DE LA INFORMACION

Los negocios de Visionamos se basan en la confianza y dependen en gran medida de la información que recolectamos de terceros. La información, ya sea la que emana directamente de la organización o la que nos confían los clientes, proveedores u otras partes con las cuales Visionamos realiza negocios, es un activo valioso y, por lo tanto, debe protegerse en forma rigurosa. Por tal razón:

- Los consejeros, y colaboradores, deben abstenerse de revelar injustificadamente aquella información de la que tengan o lleguen a tener conocimiento de la Entidad, los asociados y usuarios, debido a sus funciones. Esta información será confidencial y sobre ella regirá la Reserva Bancaria.
- Esta disposición se observará sin perjuicio de las normas expedidas en relación con el levantamiento de la Reserva Bancaria y de manera particular de las disposiciones dictadas en relación con la prevención y sanción de actividades delictivas. Es decir, el carácter reservado de un documento no será oponible a las autoridades que lo soliciten para el debido ejercicio de sus funciones.
- La información de Visionamos, los asociados o usuarios, que llegue a ser conocida por los destinatarios del presente Manual en razón de sus funciones, no podrá ser utilizada en su propio beneficio y en perjuicio de la Entidad, los asociados o los usuarios.
- Aquella información que por cualquier circunstancia se encuentre sometida a reserva o confidencialidad durante determinado tiempo, no podrá darse a conocer, ni utilizada antes de la respectiva autorización.
- Información sujeta a reserva es aquella a la cual, por disposición legal, sólo tienen acceso directo ciertas personas (sujetos calificados), debido a su profesión u oficio, la cual, por su carácter, es confidencial, ya que de conocerse podría ser utilizada con el fin de obtener provecho o beneficio para quien la suministra o para un tercero.

RESTRINGIDA

- La violación de la reserva bancaria por cualquiera de las personas que prestes servicios en Visionamos dará lugar a la aplicación de las sanciones previstas en las normas aplicables.
- Visionamos establecerá los procedimientos internos para clasificar y conservar la información reservada, medidas conducentes a proteger dicha información contra accesos no autorizados a través de redes o mecanismos similares, así como para proteger físicamente la información en caso de siniestros. Estas medidas deberán garantizar la continuidad de las operaciones básicas de la Entidad.
- Para un adecuado manejo de la información los colaboradores de Visionamos deberán cumplir con las siguientes actuaciones:
 - ✓ Entregar información (por parte de sujetos calificados) sujeta a reserva exclusivamente cuando medie un requerimiento de una autoridad competente, cumpliendo los requisitos establecidos para el efecto
 - ✓ Tener acceso exclusivamente a la información a la cual estamos autorizados en virtud del ejercicio de nuestras funciones específicas, manejándola en forma responsable, no revelarla ni transferirla, ni realizar operaciones o brindar asesoría, en provecho propio o de terceros.
 - ✓ Evitar el acceso a información sujeta a reserva de personal no autorizado, ya sea perteneciente a la Entidad o ajeno a la misma, así como impedir su reproducción o divulgación.
 - ✓ Los colaboradores se abstendrán de divulgar información interna de VISIONAMOS, que corresponda al giro de sus negocios, así como todo lo atinente a Manuales, claves, programas, sistemas de operación y secretos comerciales.
 - ✓ Informar a su superior inmediato sobre cualquier falla en la custodia o conservación de los documentos sujetos a reserva.
 - ✓ No ocultar información en beneficio propio o de terceros.
 - ✓ No retrasar u omitir información requerida por los diferentes entes de control.
 - ✓ Adoptar las medidas necesarias para la adecuada conservación y protección de la información que custodiamos en el ejercicio de nuestras funciones, con el fin de evitar su pérdida o deterioro.
 - ✓ Los colaboradores de VISIONAMOS deberán acogerse al cumplimiento de las Políticas de Seguridad de la Información de la Entidad.

Asimismo, los Administradores y Colaboradores de Visionamos deberán mantener la debida confidencialidad y reserva de los documentos de trabajo e Información Confidencial que haya sido puesta a su disposición y/o a su cuidado en función de su vinculación a Visionamos.

En general, la información confidencial y estrictamente confidencial es privada, lo que es especialmente delicado para Visionamos, sus colaboradores o socios de negocios. Su divulgación no autorizada podría tener un impacto adverso para Visionamos y sus asociados y/o sus participantes y/o socios de negocios.

RESTRINGIDA

La divulgación no autorizada de esta información podría perjudicar el negocio o la reputación de Visionamos. Por lo tanto, debemos cumplir con los requisitos para mantener la confidencialidad de todo tipo de información, salvo cuando se autorice su divulgación o lo exija la ley.

Ante cualquier evento en que la integridad, disponibilidad o confidencialidad de la información que administra Visionamos se vea vulnerada, sea por actos internos o de terceros, es responsabilidad del colaborador a cargo de esta gestión informar de manera inmediata a su superior inmediato; si el alcance es mayor, es su deber también ponerlo en conocimiento de la Gerencia, Auditoría Interna y/o la Coordinación de Riesgos y/o Seguridad. Del mismo modo, de comprometer datos personales, se ha de reportar el incidente a la autoridad competente en los términos de la legislación vigente.

Por otro lado, el respeto por la privacidad, el uso consciente y respetuoso de la información, y la transparencia en la gestión de información personal, es muy importante para la entidad y, en ese sentido, estamos comprometidos a proteger la privacidad y los datos personales de nuestros colegas, clientes, proveedores y grupos de interés. Por lo tanto, es importante que todos los colaboradores de Visionamos sean conscientes y apliquen la política de tratamiento de la información y protección de datos personales manejada por la organización, en todos los procesos que lleven a cabo.

En cuanto a los datos personales, se entiende que, corresponden a toda la información relativa a una persona física identificada o identificable que se puede utilizar por sí misma, o conjuntamente con otra información, para contactar, localizar o identificar a una persona. La información en sí sobre una empresa no corresponde a datos personales. Sin embargo, la información de contacto de un representante de la empresa (por ejemplo, un representante del participante) corresponde a datos personales y, en consecuencia, se debe manejar conforme a nuestra política de tratamiento de información y protección de datos personales.

En suma, los datos personales solo podrán ser utilizados con fines determinados, explícitos y legítimos. Esto significa que, como colaborador de Visionamos, solo pueden recopilar, utilizar o procesar datos personales con fines determinados, explícitos y legítimos. Esos propósitos deberán justificarse objetivamente mediante las actividades de Visionamos.

5.4. USO DE LA AUTORIDAD

La autoridad que otorga VISIONAMOS a las personas que desempeñan determinados cargos, la confiere, en virtud de que se requiere para el desarrollo de esa gestión en particular y confía en el criterio justo y honesto del colaborador.

El principio de autoridad parte de la responsabilidad de quien la tiene. Para VISIONAMOS la autoridad parte de la gestión empresarial y se entiende como elemento que permite el orden en la estructura de la Entidad, que facilita la toma de decisiones y debe ser dinamizador del proceso.

Por ningún motivo se admite el inadecuado uso de la autoridad en beneficio propio o de terceros, ni en caso contrario para afectar injustamente a personas, grupos o a la Entidad.

RESTRINGIDA**5.5. EJERCICIO PROFESIONAL ACTIVIDADES EXTERNAS**

Los colaboradores pueden desarrollar actividades políticas, siempre y cuando, en tales actividades no utilice tiempo, facilidades o equipos de VISIONAMOS. El colaborador que tenga intenciones de desarrollar alguna actividad política tal como aspirar a ocupar algún cargo en el consejo, congreso u otra actividad similar, deberá discutir de antemano dichos planes con algún directivo de la Entidad, así mismo, se considera conveniente consultar y notificar al Gerente General de la Entidad.

6. CONSIDERACIONES GENERALES DE VISIONAMOS RESPECTO DE LA PREVENCIÓN, CONTROL Y DETECCIÓN DE ACTIVIDADES ILÍCITAS

Dentro del desarrollo de una de sus actividades, como lo es la de la prestación de los servicios financieros a través del sistema de pago Red Coopcentral, VISIONAMOS puede ser utilizada como vehículo facilitador de operaciones ilícitas, en tal sentido, sus directivas, colaboradores y personas que directa o indirectamente presten sus servicios, deberán observar una conducta excepcionalmente diligente para conjurar este riesgo. Es por ello que debemos observar las reglas de conducta respecto de los mecanismos de prevención de actividades delictivas, contenidas en la normatividad interna, las cuales serán de imperativo cumplimiento, de manera que se deben observar en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

Para el logro de los objetivos en materia de prevención de lavado de activos, mediante el Decreto 663 de 1993, artículos 102 a 107, el Decreto 206 de 2004 y el Decreto 288 de 2004, se dispone la implementación de los mecanismos de control apropiados y eficaces a fin de evitar que las Entidades financieras sean utilizadas como vehículos facilitadores en operaciones de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Igualmente, la Ley 190 de 1995 ratifica esta obligación con el Estatuto Anticorrupción. Así mismo, la circular 007/96 en su título 1 capítulo 9 establece que las reglas de conducta deben estar contenidas en un Manual de imperativo cumplimiento, de manera que sus principios se cumplan en cada actividad financiera por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

6.1. EL PRINCIPIO “CONOZCA A SU CLIENTE”

Una estricta política de conocer bien a los Asociados y/o Entidades vinculadas a la Red, constituye una herramienta definitiva para impedir que VISIONAMOS en forma desprevénida facilite operaciones de lavado de dinero o la financiación del terrorismo.

Conocer adecuada y suficientemente a los Asociados y/o Entidades vinculadas a la Red y estar alerta a transacciones inusuales, puede servir para detectar los sistemas utilizados por la delincuencia organizada para el blanqueo de activos.

Una sana política en este sentido permite el cumplimiento de la normatividad vigente, protegiendo en esta forma el buen nombre y la credibilidad de la Entidad, minimizando el riesgo en el manejo u ocultamiento de operaciones ilícitas.

RESTRINGIDA

Una correcta identificación de los Asociados y/o Entidades vinculadas a la red impide establecer relaciones comerciales con personas indeseadas y la posibilidad de que las autoridades puedan adelantar investigaciones sobre la base de un registro adecuado de identidades, documentos y transacciones.

Así las cosas, los consejeros y colaboradores de VISIONAMOS deberán cumplir con los siguientes aspectos:

- Obtener información exacta y correcta, sobre la solvencia económica y actividades de las Entidades antes de su ingreso a VISIONAMOS.
- Efectuar evaluaciones permanentes sobre el desempeño del negocio o actividad, de acuerdo con las circunstancias que presente en el mercado o sector.
- Verificar la existencia de la empresa y la infraestructura necesaria y requerida, para su funcionamiento, para poder responder posteriormente de acuerdo con la verificación, sobre el origen correcto de las operaciones que realiza con VISIONAMOS.
- Aplicar correctamente la política de “conocer bien a los clientes”, dando cumplimiento a las normas legales vigentes y promover frecuentemente el cumplimiento de sanas políticas financieras, protegiendo además la reputación y la credibilidad de la Entidad, reduciendo el riesgo de que sus servicios puedan ser utilizados en actividades ilícitas.
- Debe asegurarse de la identidad y domicilio de sus Asociados y proveedores, antes de establecer relaciones comerciales con estos.
- Deberá estar atento y vigilante frente a las conductas clasificadas por la Entidad como sospechosas e indicativas de que están utilizando a la Entidad para encubrir el origen ilícito de activos.
- Las transacciones sospechosas deben ser examinadas en forma minuciosa y cualquier conclusión debe ser susceptible de demostrarse y ponerse en conocimiento o tenerse a disposición en caso de supervisión por parte de los organismos competentes.
- La vigilancia sobre estos aspectos, compete especialmente, al colaborador o colaboradores de cumplimiento, responsables de verificar que los controles y procedimientos específicos implantados por la Entidad para prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo se cumplan; en especial estos colaboradores deben impedir que la Entidad o algunos colaboradores de ésta den a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, información sobre que ésta ha sido reportada a los organismos competentes.
- Deben ser cuidadosos y dar estricto cumplimiento, en lo que respecta con el deber de reserva sobre la información que se reporta a las autoridades, según lo dispuesto en los artículos del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.
- El colaborador de cumplimiento debe estar atento a verificar que los reportes exigidos por la ley a la Entidad se efectúen con debida oportunidad y en las condiciones establecidas.

RESTRINGIDA**6.2. CONSERVACION DE LOS DOCUMENTOS PARA EFECTOS PROBATORIOS**

VISIONAMOS con el propósito de garantizar un mayor grado de colaboración con las autoridades, conservará los documentos relacionados con la prevención del Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, por un periodo no inferior a 10 años y siempre estarán a disposición de la Superintendencia Financiera de Colombia y demás autoridades competentes.

Al cabo de este lapso pueden ser destruidos, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

- Que no medie solicitud de entrega de los mismos formulada por autoridad competente.
- Que se conserven en un medio magnético que garantice su posterior reproducción exacta y la preservación de su valor probatorio.

6.3. OBLIGACION DE REPORTAR OPERACIONES INUSUALES

Los destinatarios del presente Manual deberán reportar a la instancia competente toda operación que se considere como inusual, a la luz de las normas vigentes.

6.4. ABSTENERSE DE TRAMITAR OPERACIONES SOSPECHOSAS

En el evento en que se llegare a detectar que la operación o servicio solicitado por la Entidad participante y/o usuario es sospechoso, de conformidad con la normatividad vigente, el colaborador se abstendrá de ejecutarla. Adicionalmente, con el fin de contribuir a la protección del sector financiero, informará a la instancia pertinente dichas actividades u operaciones.

6.5. OBLIGACION DE DENUNCIA Y SANCIÓN

Los destinatarios del presente Manual responderán penal, civil, administrativa y disciplinariamente por los delitos, faltas e irregularidades que faciliten, permitan o contribuyan a la utilización de VISIONAMOS en operaciones de lavado de dinero para la financiación del terrorismo.

7. ACTOS IRREGULARES

Son conductas irregulares, ilegales o carentes de ética incluyendo violaciones a la Ley, reglamentaciones, Políticas Institucionales, Manual de Gobierno Corporativo, procedimientos establecidos y al presente Manual.

Es responsabilidad de directivos y colaboradores de la Entidad advertir acerca de actos irregulares, errores, sospechas de comportamiento indebido, ilegal o carente de ética que pudiera afectar a Visionamos.

A continuación, se describen casos que pueden ser denunciados, pero no se limitan a:

RESTRINGIDA**7.1. DISCRIMINACIÓN Y ACOSO ILEGAL**

La discriminación y el acoso ilegal se manifiestan por una conducta verbal, visual, física o de cualquier otro tipo relacionada con personas de características protegidas como la raza, el sexo o género, o la religión, y que influya negativamente en los términos o condiciones de empleo o en el disfrute de servicios, o que pueda crear un entorno amenazador, hostil u ofensivo.

7.2. VIOLENCIA EN EL TRABAJO

La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los colaboradores en el lugar de trabajo. También se ha señalado que violencia laboral es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente a mismo.

7.3. ABUSO DE SUSTANCIAS TÓXICAS

Para cumplir con nuestras responsabilidades ante nuestros clientes, asociados y el personal de Visionamos, debemos mantener un entorno de trabajo saludable y productivo. Queda terminantemente prohibido utilizar inadecuadamente sustancias controladas o vender, fabricar, distribuir, poseer, utilizar o estar bajo los efectos de drogas ilegales. Así mismo, ningún colaborador puede presentarse en el trabajo ni llevar a cabo ninguna tarea laboral si se encuentra bajo los efectos del alcohol o de sustancias controladas.

La Entidad puede patrocinar eventos en los que la dirección apruebe que se sirvan bebidas alcohólicas. En estos casos, deben seguirse todas las leyes vigentes sobre alcohol y queda prohibido el consumo excesivo y la intoxicación etílica. Si está siguiendo un tratamiento médico que pudiera menoscabar su capacidad en el trabajo o poner en riesgo su salud y seguridad o la de sus compañeros, debe informar de ello a su superior inmediato o Coordinador de Gestión de Personas. Todo miembro del personal de quien se averigüe que se encuentra bajo los efectos de sustancias controladas ilegales o que las utilice, venda o posea, en las instalaciones de la Entidad (o durante el desempeño de actividades), podrá ser sometido a medidas disciplinarias que pueden desembocar en su despido.

7.4. CONFLICTOS DE INTERÉS

Se refiere a los casos en los cuales los colaboradores tengan intereses privados y/o personales, desconocidos por la Entidad, que puedan interferir con sus obligaciones laborales o de custodia de bienes. Todos los colaboradores de la Entidad deberán abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para Visionamos. (Ver numeral 7).

7.5. FALSIFICACIÓN DE DOCUMENTOS

Es el proceso a través del cual una o varias personas alteran y/o transforman la información original que poseía un documento de cualquier índole. La falsificación puede ser material como también ideológica, en esta última podemos encontrarnos con un documento cuyo soporte corresponde a la fórmula virgen y por ende auténtica. Pero, sin embargo, sus datos y/o contenidos son fraudulentos.

RESTRINGIDA

Incluye la manipulación de información, en la contabilidad, la creación de transacciones o registros ficticios o declaraciones inexactas o incompletas con la intención de desinformar a los usuarios.

En el fondo cada falsificación, sea cual sea el producto, tiene un objetivo bien definido, por parte del autor y es: la obtención de un beneficio de carácter fraudulento.

7.6. VIOLACIÓN DE LEYES O REGULACIONES

- Ocultamiento deliberado de violaciones legales. Infracción o transgresión de las reglas o regulaciones aplicables Visionamos. Posible situación de incumplimiento de las disposiciones legales vigentes que pueden poner en peligro la imagen, la reputación y la estructura operativa del Sistema de Pagode Bajo Valor.
- Acciones deliberadas o inocentes que están violando de forma directa una ley, las políticas de Visionamos, los procedimientos, el Manual de ética y conducta, Manual SARLAFT, Manual de Gobierno Corporativo, responsabilidades contractuales implícitas.
- No atender los requerimientos legales que reciba la Entidad relacionados con Prevención y Control de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

7.7. OMISIÓN O AUSENCIA DE CONTROL EN LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS

- Un colaborador en la ejecución de su proceso puede detectar fallas o riesgos que puedan conducir fácilmente a un fraude. De igual manera si los detectan algún riesgo en un producto/servicio, ya sea porque lo utilizan o porque es su deber administrarlo.
- Información y asesoría no autorizada sobre procedimientos relacionados con el Sistema de Pago de Bajo Valor Visionamos.

7.8. ROMPIMIENTO A COMPROMISOS Y ACUERDOS DE CONFIDENCIALIDAD

- Revelación de Información clasificada como confidencial y restringida de la Entidad, proveedores o clientes.
- Conductas que atenten contra la adecuada revelación de información financiera, de riesgos, acuerdos entre Asociados y en general, información relevante.
- Revelación a terceros de información de propiedad de la Entidad como tecnologías, metodologías, Core del negocio.

7.9. CONDUCTAS INAPROPIADAS DE LA ENTIDAD EN RELACIÓN CON LOS ASOCIADOS

- Tratamientos desiguales o inequitativos de los Asociados. y/o Participantes.

RESTRINGIDA

- Ocultamiento de información relevante para la toma de decisiones.
- Incumplimiento de la ley en perjuicio de los Asociados.
- Incumplimiento de los Estatutos de la Entidad.

7.10. FRAUDE

Engaño, abuso de confianza, inexactitud consciente para usurpar derechos o eludirobligaciones legales o contractuales con el fin de procurarse un beneficio, desviación de los procedimientos de control establecidos.

7.11. MALVERSACIÓN DE ACTIVOS

Se define como el acto intencional o accidental de disponer de los activos de la Entidad o aquellos por los cuales ésta sea responsable, en beneficio propio o de terceros; de tal manera que ello cause un detrimento significativo y una distorsión de los estados financieros. Dicha malversación comprende, pero no se limita a:

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

7.12. MANIPULACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, hechos de tal forma que se distorsionen de manera significativa los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

- El acto de diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período.
- 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.

RESTRINGIDA

- El uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.
- La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos.
- La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.
- 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.
- En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la Entidad.

7.13. PARTICIPACIÓN EN LAVADO DE ACTIVOS Y/O FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

- El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan su origen mediato o inmediato en actividades de extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro extorsivo, rebelión, tráfico de armas, delitos contra el sistema financiero, la administración pública, o vinculados con el producto de los delitos objeto de un concierto para delinquir, relacionadas con el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias sicotrópicas, o les dé a los bienes provenientes de dichas actividades la apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derechos sobre tales bienes, o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito.
- El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas.

7.14. ABUSO TECNOLÓGICO

Arbitrariedad en el uso de los recursos tecnológicos, incluyendo el 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 Sistema de Pago de Bajo Valor. Fraude por computador, en todas sus manifestaciones.

7.15. ANTICORRUPCIÓN.

7.15.1. Identificación y Estrategia Anticorrupción

En VISIONAMOS, adoptamos una política de tolerancia cero hacia cualquier acto de corrupción. Para lograr este objetivo, hemos establecido una serie de compromisos claros y estrictos. Todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con nuestra entidad deberán asumir un compromiso de conducta que rechaza categóricamente cualquier ofrecimiento de sobornos. Este compromiso también se extiende a

RESTRINGIDA

todas las personas y organizaciones que deseen participar en cualquier forma de contratación con nuestra entidad.

7.15.2 Compromisos y Capacitación

VISIONAMOS se compromete a capacitar de manera continua a sus directivos y a todo su equipo humano en temas de ética y anticorrupción. Además, cuando lo considere conveniente, la entidad también socializará estas acciones con sus grupos de interés para garantizar una comprensión y adopción amplia de estas políticas.

7.15.3 Aplicación

Se aplicará rigurosamente a cualquier comportamiento inescrupuloso por parte de nuestras partes interesadas, el cual busque beneficiarse a sí mismos o a terceros a expensas de nuestra organización. Cualquier acción que ponga en peligro la reputación y los activos de VISIONAMOS será tratada con la máxima severidad.

7.15.4. Actos de Corrupción Identificados

Entre las actividades que identificamos como actos de corrupción y que están absolutamente prohibidas se incluyen, pero no se limitan a:

- **Manipulación de datos:** La alteración de datos se refiere a la práctica ilegal y no ética de modificar, manipular o cambiar información sin el debido permiso. Esto puede ser hecho con la intención de obtener un beneficio personal o para favorecer a otra persona o entidad.
- **Favorecimiento en procesos que alberguen conflictos de interés:** Este se da cuando un colaborador, de manera consciente y en total libertad, lleva a cabo la modificación de criterios otorgando así a un tercero una ventaja competitiva no ética con la organización (ver numeral 6.4 de este manual).
- **Falsificación de documentos:** Se refiere a todo acto donde el colaborador modifica, crea o destruye información no verídica del actuar de la organización, poniendo en riesgo la credibilidad (ver numeral 6.5 de este manual).
- **Recepción de dádivas, regalos o pagos por actuar en favor de un tercero:** Estos ofrecimientos se hacen llegar al colaborador con la intención de influir en su conducta o decisiones. Aunque a veces se presentan como gestos amigables o de buena voluntad, la recepción de dádivas puede constituir una forma de corrupción y afectar la integridad de la organización y de sus procesos.
- **Sobornos:** Cualquier ofrecimiento, promesa, entrega o aceptación de dinero, regalos u otros beneficios para influir en decisiones.
- **Fraude:** Manipulación de información o documentos con el fin de obtener beneficios indebidos.
- **Nepotismo:** Favorecer a familiares o amigos en procesos de contratación o toma de decisiones.

RESTRINGIDA

7.15.5. Medidas de Control y Reporte

Para garantizar el cumplimiento de este capítulo, VISIONAMOS implementará medidas de control interno y promoverá canales seguros y confidenciales para reportar cualquier acto sospechoso de corrupción. Invitamos a todos los empleados, contratistas y partes interesadas a utilizar estos canales para denunciar cualquier irregularidad, con la certeza de que sus reportes serán manejados con la máxima discreción y seriedad.

En VISIONAMOS, estamos firmemente en contra de toda práctica corrupta. Para impedir, prevenir y combatir estas anomalías, adoptaremos como mínimo las siguientes medidas:

7.15.6 Medidas para Prevenir y Combatir la Corrupción

- **Actuación Ética:** Todas nuestras acciones estarán enmarcadas en los principios éticos establecidos en el presente Manual de Ética y Conducta. Estos principios guiarán cada decisión y conducta dentro de la organización.
- **Publicidad y Compromiso con las Normas Éticas:** Nos comprometemos a dar publicidad a nuestras normas éticas y a advertir claramente sobre nuestra firme determinación de cumplirlas en el giro ordinario de nuestras actividades. Este compromiso será visible y accesible para todos los miembros de la organización y las partes interesadas.
- **Garantía de Procedimientos Claros y Transparentes:** Nos aseguraremos de que todos nuestros procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes. La claridad y transparencia en nuestros procesos son fundamentales para mantener la confianza y la integridad en nuestras operaciones.
- **Denuncia de Conductas Irregulares:** Fomentaremos la denuncia de cualquier conducta irregular. Las áreas competentes serán informadas de los hechos, garantizando una respuesta oportuna y adecuada. Implementaremos canales seguros y confidenciales para que las denuncias puedan realizarse sin temor a represalias.
- **Procedimientos de Contratación:** En materia de contratación, implementaremos y adoptaremos los procedimientos y normas adecuadas que permitan asegurar transparencia, en concordancia con lo establecido en el presente Manual de Ética y Conducta. Además, aplicaremos mecanismos de seguimiento a los contratos para asegurar su cumplimiento.

7.15.7 Notificación y Acciones ante Actos de Corrupción

Si se detecta algún acto de corrupción, tal como los descritos anteriormente o similares, podrá notificarse a la organización a través de la línea ética dispuesta en la página web, disponible en el siguiente enlace <https://www.visionamos.com/linea-etica/>, y cualquier otro canal dispuesto por la organización. Cada evento será puesto en conocimiento de la Subgerencia, Gerencia General, Consejo de Administración según sea el caso, para iniciar el proceso que considere apropiado. La respuesta será rápida y adecuada para abordar la situación y prevenir futuras ocurrencias.

RESTRINGIDA

7.15.8 Consecuencias de las Prácticas Corruptas

VISIONAMOS aplicará sanciones severas a cualquier individuo o entidad involucrada en actos de corrupción. Estas sanciones pueden incluir, pero no están limitadas a procesos disciplinarios, acciones legales y la terminación de contratos. La empresa se reserva el derecho de informar a las autoridades competentes sobre cualquier acto ilegal descubierto.

7.15.9 Cultura de Integridad

Fomento de la Cultura de Integridad: Fomentar una cultura de integridad es fundamental para VISIONAMOS. Se espera que todos los empleados y asociados actúen con la más alta ética, promoviendo un ambiente de confianza y respeto mutuo. Las acciones y decisiones deben reflejar nuestro compromiso con la transparencia y la integridad en todos los niveles de la organización.

Compromiso con la Transparencia y la Integridad: En VISIONAMOS, creemos que la transparencia y la integridad son pilares esenciales para nuestro éxito y sostenibilidad. Estamos comprometidos a construir una cultura organizacional que refleje estos valores y a trabajar juntos para erradicar la corrupción en todas sus formas. Nuestra política de tolerancia cero hacia la corrupción es una declaración de nuestro compromiso con la Transparencia y la Integridad

8. CONFLICTOS DE INTERES

Para efectos de la aplicación del presente Manual se entiende como Conflicto de Interés la situación que experimenta un directivo o colaborador de VISIONAMOS, frente a cualquier persona natural o jurídica, respecto de la cual existen vínculos tales como de parentesco, de contenido económico, o de relación, que podría afectarle la objetividad e imparcialidad indispensables para la adecuada toma de la decisión, en ejercicio de sus funciones.

Hay también un conflicto de interés cuando una persona pretende obtener una ventaja material, moral o de cualquier índole, teniendo la opción de decidir entre el deber y el interés creado, o cuando una persona busca renunciar a sus deberes como contraprestación de alguna prebenda.

El conflicto de interés se concreta en toda situación en la cual, directivo, administrador o colaborador de VISIONAMOS realice operaciones y/o actividades que puedan generar un menoscabo y/o perjudicar los intereses de la entidad, de sus vinculados, o de sus clientes. Así como en aquellas situaciones en las cuales un consejero, administrador o colaborador de VISIONAMOS pueda aprovechar parasí o para un tercero las decisiones que él mismo pueda tomar frente a distintas alternativas, debido a la actividad que desarrolla y cuya ejecución implicaría la omisión de sus obligaciones legales, contractuales o éticas a las cuales se encuentra sujeto.

En el entendido de que VISIONAMOS funge como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor debe asumir la carga regulatoria estipulada en el artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010, en concordancia con lo dispuesto en los numerales 9 y 10 del artículo 2.17.2.1.12 y de los artículos 2.17.2.1.4 y 2.17.2.1.16 del mismo decreto, así como la Circular Externa 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia. Dado lo anterior se incluyen estipulaciones normativas dentro de este Manual de

RESTRINGIDA

Ética y Conducta para el manejo de los conflictos de interés, de conformidad con las mencionadas cargas regulatorias.

8.1. MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

VISIONAMOS, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, y colaboradores tienen la obligación de evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de Visionamos. Con el fin de que se puedan evitar situaciones que puedan generar conflictos de interés, se debe observar durante su desempeño, entre otras actuaciones, las siguientes obligaciones especiales:

- Obrar de buena fe, con lealtad, imparcialidad y diligencia en el desarrollo de su gestión, velando siempre por la protección de los intereses de Visionamos.
- Todas las operaciones, acciones y decisiones que se realicen estarán basadas en el respeto y acatamiento a la ley colombiana, al sistema financiero nacional, los Estatutos, el S-PE-M-03-Manual de Gobierno Corporativo-02, el presente Manual de Ética y Conducta, reglamentos, directrices, procedimientos, políticas internas, principios, valores y demás disposiciones de carácter legal o de carácter interno que sean aplicables, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales. Lo anterior debe ser acatado por todos los colaboradores, en especial, aquellos que por su contacto directo con los Clientes/Asociados, labores de control o de relación jerárquica, les caben funciones particulares en la prevención y detección del lavado de activos.
- Colaborar decididamente con las áreas de control, con el fin de prevenir que la Entidad sea objeto de prácticas delictivas.
- No realizar o encubrir actividades contrarias a la ley o la ética o que puedan comprometer el nombre o prestigio de Visionamos, ya sea por acciones directas en el desempeño de las funciones propias del cargo o indirectamente.
- No utilizar el nombre de VISIONAMOS en la realización de actividades personales, y abstenerse de efectuar todas aquellas que interfieran con el horario de trabajo, su rendimiento o el cumplimiento de sus labores.

Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y debe reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al lector a engaño, a cometer algún error o tomar una mala decisión.

- Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje es de carácter CONFIDENCIAL, corresponde mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma, por lo que nunca se podrá utilizar para beneficio propio o de terceros. Es obligatorio para todos los colaboradores conocer y seguir todas las políticas y procedimientos estipulados en el MSGSI-01 Manual de Seguridad de la Información.
- No usar su influencia para favorecer indebidamente a familiares, amigos o personas vinculadas en cualquier forma a nosotros o para desfavorecer a otros.

RESTRINGIDA

- En las relaciones con los colaboradores de las Entidades Participantes, dueñas, contratistas o proveedores, actuales o potenciales, evitaremos vínculos o situaciones que afecten en forma material el sano juicio. Esta relación debe basarse en los principios y valores institucionales de Visionamos, y por ningún motivo se ha de permitir que, con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornar a un colaborador de la Entidad.
- Rehusar a aceptar, solicitar o exigir en forma directa o indirecta cualquier clase de invitación, obsequio en especie o dinero, servicio, préstamo, donación, viaje, favor o remuneración a cualquier título, que pueda influir o afectar la objetividad e imparcialidad en la toma de decisiones propias del cargo, el desempeño de sus funciones o el cumplimiento de sus deberes.

De manera excepcional podrán recibir regalos, atenciones o gratificaciones siempre y cuando cumplan con las siguientes condiciones:

- Sean regalos promocionales como sombrillas, gorras, lapiceros, calendarios, etc. que sean representativos para alguna Entidad.
- Sean invitaciones a eventos relacionados con el propósito del negocio.
- Que los obsequios o atenciones no tengan una intención inapropiada de influenciar el desempeño de las funciones del colaborador.
- Los obsequios e invitaciones que reciban los colaboradores con ocasión y en desarrollo de sus funciones, que sean de alto valor, que su valor no se encuentre determinado o es imposible determinarlo, o que se tenga duda de recibirlo o no, deberán darse a conocer a su superior inmediato quien lo informará al Subgerente, para evaluar la situación y descartar que se trate de una situación generadora de Conflicto de interés.
- Informar inmediatamente las relaciones familiares, sentimentales y/o de negocios con consejeros, administradores, proveedores y/o colaborador.
- No influir directa o indirectamente en las decisiones de la entidad relacionadas con terceros (clientes, proveedores, entre otros), cuando exista relación personal, comercial o financiera con estos.
- No utilizar la condición de colaborador de la entidad, con el fin de obtener beneficios en diligencias y/o asuntos personales.
- Utilizar los recursos de la entidad, tales como su nombre, información, activos, tiempo, entre otros, únicamente en actividades inherentes al objeto social y/o promovidas por la entidad.
- No desarrollar actividades paralelas que puedan afectar las obligaciones y compromisos adquiridos como colaborador.

RESTRINGIDA

En particular, los directivos, administradores, miembros de comités y representantes legales de VISIONAMOS asumen el compromiso de aplicar permanentemente los siguientes lineamientos a fin de prevenir conflictos de intereses:

- **Independencia en las decisiones:** Los miembros de los órganos de gobierno y dirección y el representante legal de VISIONAMOS adoptarán sus decisiones exclusivamente en función de los intereses de la entidad, sin satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.
- **Información privilegiada:** La información que se comparte en desarrollo de las reuniones de los órganos de gobierno debe utilizarse para atender las necesidades de VISIONAMOS, en este sentido las discusiones que se desarrollen al interior de los órganos de gobierno y dirección no deben ser utilizadas para satisfacer intereses personales, familiares, profesionales o empresariales propios.

8.2. SITUACIONES Y CONDUCTAS GENERADORAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

Para efectos de este Manual de ética y conducta los conflictos de intereses serán divididos en dos, por un lado, los sobrevivientes que serán tratados en el artículo 7.2.1 y, por otro lado, unos conflictos de intereses específicos para el Consejo de Administración que serán identificados, particularmente, en el numeral 7.2.2.

8.2.1. SITUACIONES DE CONFLICTOS DE INTERÉS SOBREVINIENTES

- Las decisiones sobre inversiones cuando la persona que las adopta el representante legal, consejero, administrador o socio con una participación superior al cinco por ciento (5%) de la Entidad emisora o que transa los documentos o títulos correspondientes.
- La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un directivo o colaborador de VISIONAMOS ostente cualquiera de las mismas calidades señaladas en el párrafo anterior o sea socio en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social.
- La adquisición o contratación por parte de la Entidad de activos fijos a directivos o colaboradores de VISIONAMOS, o a quienes tengan la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- Otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de cualquier tipo, fundados en razones de amistad o parentesco.
- Recibir dinero, por pequeña que sea su cuantía, como gratificación a su gestión realizada.

RESTRINGIDA

- Durante los procesos de selección por parte del área de Gestión de Personas, el candidato aspirante a formar parte de la Entidad tenga parentesco con un colaborador, de la siguiente manera:

GRADOS DE PARENTESCO POR CONSANGUINIDAD	
Primer Grado	Padre / Madre / Hijos
Segundo Grado	Hermanos
Tercer Grado	Tíos / Sobrinos
Cuarto Grado	Primos
GRADOS DE PARENTESCO POR AFINIDAD	
Primer Grado	Conyugue / Compañero Permanente / Suegros
Segundo Grado	Cuñados
Tercer Grado	Sobrinos Políticos
Cuarto Grado	Primos Políticos
GRADOS DE PARENTESCO POR ADOPCIÓN	
Único Grado	Hijos Adoptivos

- Un Directivo o cualquier colaborador que desde su posición influya, ya sea directa o indirectamente, en decisiones relativas a condiciones laborales de un miembro de su familia (Ejemplo: contratación, asignaciones de trabajo, evaluaciones de desempeño, compensación, entre otros.)
- Si un colaborador se encuentra en estado de interdicción judicial o inhabilitado por una sanción disciplinaria o penal, o suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de ésta, cuando el cargo a desempeñar se relacione con la misma.

La anterior descripción de situaciones generadoras de conflicto de interés es estrictamente enunciativa por lo que habrá conflicto de interés, en consecuencia, siempre que concurren los elementos de la definición consignada en el presente Manual.

8.2.2. Situaciones de conflictos de interés en lo que podría estar inmersa el Consejo de Administración

Además de las reglas definidas en el numeral 7.2.1 sobre conflictos de interés sobrevivientes, a continuación, se enunciarán algunas situaciones en las que pueda estar inmerso el Consejo de Administración, en razón de sus funciones:

Respecto de las funciones relacionadas con la delegación en una persona o un grupo de personas de las funciones que estime convenientes, dentro de las cuales se encuentran las de a) nombrar de entre sus

RESTRINGIDA

miembros principales el Presidente, el Vicepresidente y el Secretario, b) Nombrar el Gerente General, fijarle su remuneración y removerlo si hubiere lugar a ello, c) Crear, conformar y reglamentar Comités Especiales permanentes, o Comisiones temporales, para que cumplan determinadas funciones o para atender programas o servicios de VISIONAMOS, d) Designar el Oficial de Cumplimiento con las calidades y requisitos requeridos para ocupar dicho cargo, f) Crear y conformar los Comités Especiales que estime convenientes para el cumplimiento de sus funciones, asignándoles sus responsabilidades y dotándolos de los respectivos reglamentos para su funcionamiento; así como las funciones relacionadas con dirigir y controlar todos los negocios de la sociedad, dentro de las que se encuentran las de g) Aprobar la apertura de las dependencias administrativas o de servicios en lugares distintos a los del domicilio principal y darles su reglamentación, h) Fijar el límite de autorizaciones al Gerente General para celebrar contratos, o para realizar operaciones, o para efectuar Inversiones como representante legal de VISIONAMOS, j) Decidir sobre la vinculación de VISIONAMOS a otras entidades o sobre su participación en la constitución o en la propiedad de otras empresas, o sobre la celebración de convenios o alianzas con otras entidades; el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones sin establecer una diferenciación entre el rol de VISIONAMOS como proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, como en el caso de las funciones delegadas al respectivo comité que se encarga del acceso al sistema de pago de bajo valor. Asimismo, el Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés al delegar funciones en sus trabajadores, contratistas o vinculados sin diferenciar a cuál rol (VISIONAMOS en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor) está siendo asignado.

El Consejo de Administración cada vez que vaya a delegar funciones deberá establecer de manera detallada si lo hace en el rol de VISIONAMOS como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

8.2.2.1. Respecto de las funciones relacionadas con aprobar las disposiciones de gobierno corporativo de VISIONAMOS, así como los reglamentos internos de la entidad, y los reglamentos que contengan los lineamientos estratégicos bajo los cuales VISIONAMOS prestará sus servicios, dentro de las cuales se encuentran las de a) Aprobar el Plan Estratégico, el Presupuesto de Ingresos, Gastos e Inversiones, la planta de personal y el nivel de remuneración de cargos, b) Aprobar la reglamentación de cada programa o servicio que desarrolle VISIONAMOS, c) Aprobar el manual de procedimientos que comprenda medidas de control apropiadas y suficientes, orientadas a evitar que Visionamos pueda ser utilizada para el Lavado de Activos y Financiación del terrorismo, d) Establecer las políticas y directrices generales para prevenir el Lavado de Activos y financiación del terrorismo, e) Elaborar y adoptar formalmente el Manual de Ética y Conducta que genere conciencia y cultura del control interno entre los funcionarios de la entidad, f) Aprobar el Reglamento del Sistema de Pago de Bajo Valor, y definir las directrices y políticas que conforme con la Ley sean necesarias para la administración de sistemas de pago de bajo valor; así como las funciones relacionadas con aprobar su propio reglamento y fijar el calendario de reuniones ordinarias para el período. El Consejo de Administración podrá estar inmerso en una situación de conflicto de interés en lo relacionado con el acceso de los participantes y el uso no diferenciado de

RESTRINGIDA

información a la que accede bajo su rol como prestador de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

Para lo cual, se concibió la creación del comité de acceso, cuya conformación estará integrada por el 25% de miembros independientes, que revisará los requerimientos para el acceso de cada participante y decidirá sobre su acceso o exclusión; y, respecto a los flujos de información, se establecerán reglas específicas que pretenden mitigar el uso no diferenciado de información a la que accede VISIONAMOS bajo los diferentes roles en los que la entidad en el Sistema de Pago de Bajo Valor, en calidad de proveedor de servicios de pago y de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

- 8.2.2.2. En general los conflictos de interés en los que puede estar inmerso el Consejo de Administración de Visionamos y sus miembros se mitigan gracias a las disposiciones de gobierno corporativo relacionadas con la conformación del mismo, que implica la inclusión de un número determinado de miembros independientes que reúnen ciertas calidades específicas y que proporcionan objetividad e independencia en sus decisiones; en concordancia con el Manual de gobierno corporativo de VISIONAMOS.

8.3. MANEJO DE SITUACIONES GENERADORAS DE CONFLICTO DE INTERÉS

Cuando cualquier directivo o colaborador de VISIONAMOS, se encuentre en una situación que, de acuerdo con los parámetros establecidos en el presente Manual, constituya un conflicto de interés, deberá hacerlo saber inmediatamente a la instancia superior o en su defecto a la Gerencia General de Visionamos, quien decidirá si existe un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad para pronunciarse sobre el asunto, y con el fin de que éste tome las medidas necesarias para redimir y superar el conflicto. El miembro que manifieste la posible existencia de un conflicto de interés deberá abstenerse de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación conflicto de interés. El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de VISIONAMOS. Para el manejo de situaciones generadoras de conflicto de interés se deben tener en cuenta los siguientes casos:

- **Colaboradores:** La manifestación deberá efectuarse al Subgerente y/o Coordinador de Área relacionado, quien informará al Gerente y Director administrativo para que analice e investigue el caso, determine el impacto, el nivel de responsabilidad, y tome las medidas apropiadas.
- **Subgerentes y Directivos:** Si por alguna razón un Subgerente o Directivo incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En consecuencia, deberán declararse impedidos frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. Así mismo, deberá abstenerse de participar en cualquier asunto relacionado con este impedimento.
- **Gerente General:** Si por alguna razón el Gerente incurre en un conflicto de interés, el Consejo de Administración tomará el caso, analizará la situación y tomará las medidas pertinentes. En

RESTRINGIDA

consecuencia, deberá declararse impedido frente al Consejo de Administración explicando las razones que lo originan, dejando constancia de ello en acta de Consejo. La decisión de la existencia de un conflicto de interés y la forma de administrarlo será tomada por el Consejo de Administración.

- **Miembros principales y suplentes del Consejo de Administración:** Si por alguna razón un miembro principal o suplente del Consejo de Administración incurre en un conflicto de interés, deberá informarlo y apartarse de la decisión del Consejo de Administración.

En todos los casos la persona o instancia a quien corresponda finalmente la adopción de la determinación deberá efectuar un análisis objetivo de la respectiva operación, verificando, según el caso, la viabilidad, rentabilidad, conveniencia de la misma y, de ser necesario, autorizándola en condiciones normales sin establecer privilegios o preferencias de ninguna índole, acogiéndose para todos los efectos a lo prescrito en el presente Manual.

8.3.1. Reglas relativas al manejo de los conflictos de interés por parte de visionamos en su calidad de entidad administradora de sistemas de pago de bajo valor

VISIONAMOS desarrolla diferentes actividades dentro de los Sistemas de Pago de Bajo Valor, tanto en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor como en calidad de Proveedor de Servicios de Pago de adquirentes o entidades emisoras.

Por otro lado, en el caso de VISIONAMOS se da que alguna de sus filiales, subsidiarias, controlantes o accionistas, en este caso asociados, son participantes de sus sistemas de pago; teniendo en cuenta que algunas de las entidades cooperativas asociadas de VISIONAMOS también poseen la calidad de participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ella.

Dado lo anterior y en cumplimiento de las cargas regulatorias impuestas por el artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010, es necesario incluir una sección específica de políticas y procedimientos para identificar, prevenir, administrar y revelar conflictos de interés que puedan derivar de las relaciones aquí previstas.

8.3.2. Identificación de las situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, sus asociados, miembros del Consejo de Administración, y colaborador y la forma de administrarlos.

En cuanto a la identificación de situaciones de conflicto de interés en que pueda estar incurso la entidad, asociados, miembros del Consejo de Administración, y colaboradores; se puede encontrar en la sección 8.2.1 de este Manual de ética y conducta.

Lo que tiene que ver con la forma de administrar dichos conflictos de interés se puede encontrar en la sección 8.2.2 de este Manual ética y conducta.

RESTRINGIDA

8.3.3. Reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación.

En concordancia con lo estipulado por los artículos 2.17.2.1.14 y 2.17.2.1.16 del decreto 2555 de 2010 las reglas para que la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor no dé lugar a situaciones de conflicto de interés que afecten la actividad de compensación y liquidación son las siguientes:

Dado que VISIONAMOS desarrolla actividades en calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor no podrá desarrollar la actividad de aquerencia ni ser entidad emisora, en los términos del decreto 2555 de 2010. No obstante, podrá ser proveedora de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, observando las siguientes reglas:

- VISIONAMOS en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá ofrecer sus servicios y productos de manera desagregada y cobrar tarifas individuales por cada uno de dichos servicios y productos.
- En ningún caso VISIONAMOS podrá condicionar la prestación de la actividad de compensación y liquidación a la contratación de otros servicios ni viceversa.
- VISIONAMOS no restringirá a sus participantes su vinculación como participantes en otras entidades administradoras de sistemas de pago de bajo valor.
- En el mismo sentido VISIONAMOS, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor no podrá obligar a los participantes de los sistemas de pago de bajo valor administrados por ella, en ningún caso, a contratar a uno o varios proveedores de servicios de pago. En consecuencia, los adquirentes podrán contratar al proveedor de servicios de pago que consideren conveniente para el conocimiento e identificación de los comercios.
- VISIONAMOS en ningún caso podrá restringir la contratación de servicios con sus competidores.
- De conformidad con el artículo 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010 Visionamos podrá usar la información a la que tenga acceso en el desarrollo de alguna de las actividades autorizadas para el desarrollo o ejecución de la otra actividad, siempre que permitan a terceros el acceso a esta información en los términos del numeral 1 del artículo 2.17.2.1.5. y den cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes 1266 de 2008 y 1581 de 2012 o demás normas que las modifiquen, sustituyan o adicionen.
- VISIONAMOS deberá contar con una separación decisoria, física y operativa entre las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, conforme a lo estipulado
- Visionamos, en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor deberá contar con los mecanismos de solución de conflictos de interés del artículo 2.17.2.1.15 del decreto 2555 de 2010.

RESTRINGIDA

De conformidad con lo dispuesto en la Circular 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que modifica la Circular Básica Jurídica Circular Básica Jurídica y el Decreto 2555 de 2010, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que, de conformidad con lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes y entidades emisoras, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.
- Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.

Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

De conformidad con en la Circular 020 de 2021 de la Superintendencia Financiera de Colombia que modifica la Circular Básica Jurídica Circular Básica Jurídica, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que actúen como proveedores de servicios de pago de adquirentes son responsables de contar con mecanismos adecuados para garantizar la identificación y autenticación de los comercios en el procesamiento de los pagos. Para el efecto, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor deben adelantar: i) programas de capacitación en los cuales se les indique a los comercios la manera como se realiza el procedimiento de pago y las medidas de seguridad que deben adoptar los compradores y vendedores para la realización de las mismas, o ii) suministrarles dicha información a través de un medio verificable, en lenguaje claro y sencillo, con el fin de que conozcan y hagan uso correcto de dichos mecanismos.

De conformidad con lo dispuesto el Decreto 1297 de 2022 y lo previsto en el art. 2.17.2.1.14 del Decreto 2555 de 2010, las Entidades Administradoras de sistemas de que actúen como Iniciadores de pago, deben indicar al consumidor financiero para el cual prestan sus servicios y productos, a través de un medio verificable, como mínimo, la siguiente información:

- La entidad adquirente o emisora a la cual prestan los servicios.

RESTRINGIDA

- Que la relación contractual que se formaliza es directamente con el adquirente o la entidad emisora, indicando los datos necesarios para su plena identificación.
- El alcance de sus actividades y la tarifa que cobran por la prestación de sus productos y servicios. Esta información debe revelarse de manera individual por cada uno de los productos o servicios, ser clara, explícita y con la desagregación de los conceptos que incluye.
- Los procedimientos, canales de recepción, responsables y plazos para la atención de quejas y reclamos.
- Para efectos del presente subnumeral se entiende por consumidor financiero aquellos comercios destinatarios de los recursos objeto de una orden de pago o transferencia de fondos que se tramite en un Sistema de Pago de Bajo Valor (SPBV).

8.3.4. Reglas relativas a los flujos de información para que no se afecte el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.

- La información que se procese almacene y/o transmita por VISIONAMOS como actor dentro de un sistema de pagos de bajo valor deberá diferenciarse (etiquetado de los datos) para los servicios que se preste como proveedor de servicios de pago de entidades emisoras y adquirentes, y como entidad administradora de sistema de pago de bajo valor.
- No estará permitido el intercambio de información que repose en los sistemas de VISIONAMOS a entidades vigiladas o no vigiladas sin previa autorización del propietario de los datos y cumplir con lo dispuestos en las leyes estatutarias 1581 de 2012 y 1266 de 2008 y sus decretos reglamentarios.
- Los sistemas utilizados como centralizadores de información deben cumplir con los lineamientos de seguridad referentes al uso, acceso y tratamiento de la información, y lo establecido en los diferentes Manuales de VISIONAMOS que reglamenten la materia.
- Las consultas, reportes o similares que se dispongan desde los centralizadores de información no podrán vincular datos de VISIONAMOS en su rol de proveedor de servicios de pago y a VISIONAMOS en su rol de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor, solo se podrán tener disponibles fuentes de datos desde uno de los roles.
- Los usuarios del sistema de información o cualquier colaborador de VISIONAMOS que cuenten con accesos privilegiados a los sistemas deberán contar con una declaración de aplicabilidad en donde se indique las restricciones y limitaciones referentes al acceso y buen uso de la información. Aunque cuente con acceso a los datos, no podrá ejecutar ningún tipo de actividad que involucre la interacción de los diferentes servicios que presta VISIONAMOS en su calidad de proveedor de servicios de pago y los servicios que presta VISIONAMOS en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

RESTRINGIDA

- 8.3.5. Mecanismos que permitan informar de manera oportuna a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés y la forma en que son administrados por VISIONAMOS.

Todo asociado, administrador o funcionario de VISIONAMOS que tenga o pretenda entrar en una relación financiera, comercial, institucional, laboral, de los que puedan surgir un posible conflicto de intereses, o que tenga conocimiento de una situación cualquiera que pueda generar un conflicto de intereses, con alguno de los participantes o actores del sistema de pago de bajo valor, deberá informar de inmediato y por escrito sobre dichas circunstancias a su superior inmediato, Lo anterior en concordancia con lo estipulado en el numeral 8.3 de este Manual de ética y conducta.

El órgano encargado de administrar los conflictos de interés será, en última instancia y/o de forma preferente, el Consejo de Administración de VISIONAMOS. El Consejo de Administración o quien corresponda, adoptará una decisión acorde de si existe un conflicto de intereses que pueda ser perjudicial para el sistema de pago de bajo valor. En el evento de existir, se decidirá sobre el mejor curso de acción a tomar y se informará a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor involucrados en el conflicto de interés. Lo anterior en concordancia con lo dispuesto en el Manual de Comunicaciones de VISIONAMOS.

- 8.3.6. Contar con los mecanismos para que las áreas, funciones y sistemas de toma de decisiones susceptibles de entrar en conflicto de interés, estén separadas decisoria, física y operativamente, conforme a lo estipulado en la sección 7 de esta Manual de ética y conducta.

- VISIONAMOS implementará mecanismos de separación funcional, decisoria, física y operativa que permitan independizar los órganos, estructuras, cadena de información, sistema de información, toma de decisiones, entre otros; de las actividades de compensación y liquidación de los demás servicios que VISIONAMOS presta en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago.
- Mediante el uso de protocolos de intercambio de información, VISIONAMOS independizará las áreas de la Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor y de los proveedores de servicios de pago permitiendo que la información recibida como proveedor de servicios de pago no sea utilizada, sino para lo estrictamente necesario en el proceso de liquidación y compensación.
- Asimismo, debe existir una marcación de los ID de usuarios del sistema de información que permita diferenciar los roles asignados en las decisiones de VISIONAMOS directamente en el sistema de información, en su rol de proveedor de servicios de pago y como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.
- Por su parte, los descriptores o manuales de funciones de los puestos de trabajo deben contar con una actualización constante donde se incluyan y diferencien los servicios de VISIONAMOS en cualquiera de sus roles como proveedor de servicios de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor. Esto implica una separación de roles y perfiles para aquellos colaboradores que participen en las actividades de negocio de compensación, liquidación y aquellas relacionadas con los proveedores de servicios de pago.

RESTRINGIDA

Finalmente, los administradores y órganos de decisión de VISIONAMOS tomarán sus decisiones de manera independiente, teniendo cuenta el rol asignado en cualquiera de las actividades de Visionamos, ya sea como proveedor de servicio de pago o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor o como iniciador de pagos. Los servicios prestados por VISIONAMOS deberán estar separados operativa y físicamente de acuerdo con sus diferentes roles como proveedor de servicios de pago y/o como Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor.

9. DISPOSICIONES RELATIVAS AL CUMPLIMIENTO DEL RÉGIMEN DE LA LIBRE COMPETENCIA

Visionamos tiene una responsabilidad especial en el cumplimiento de normas relacionadas con competencia, al ser el resultado de una inversión conjunta entre competidores del sector cooperativo y solidario. Por tal razón, es muy importante seguir los siguientes lineamientos que se deben cumplir a todo nivel, enfocados en: i) asegurar la independencia en la administración de la entidad frente a sus asociados; y ii) garantizar que las operaciones con vinculados sigan criterios de independencia y se desarrollen en condiciones de mercado.

Esto exige que nuestros colaboradores a todo nivel sean conscientes de los lineamientos que deben seguir en la interacción con asociados y/o entidades vinculadas, y cuenten con herramientas que les permitan desarrollar negocios sin incurrir en violaciones al régimen de competencia.

Las Leyes de competencia tienen como objetivo lograr una competencia leal en las transacciones de negocios diarias entre las empresas y los particulares. Son de la máxima importancia para las operaciones diarias de Visionamos y deben ser respetadas incondicionalmente de la misma manera que todas las demás leyes. Comportamientos anticompetitivos pueden llevar a sanciones serias para Visionamos, sus asociados y para cualquiera de individuos involucrados en caso de incumplimiento.

Es responsabilidad de todo colaborador familiarizarse con las leyes y regulaciones de competencia pertinentes y llevar a cabo actividades comerciales de conformidad con dichas normas. El desconocimiento de la Ley no sirve de excusa aceptable para la autoridad de competencia y desobedecer las normas de competencia tendrá como resultado una acción disciplinaria interna. Tenga en cuenta que nadie en Visionamos tiene autoridad para dar órdenes o instrucciones que tengan como resultado una violación de estas leyes y regulaciones.

Asimismo, con el fin de garantizar que en las actuaciones de VISIONAMOS, tanto en su calidad de Entidad Administradora de Sistemas de Pago de Bajo Valor como de Proveedor de Servicios de Pago de adquirentes y/o entidades emisoras, las actuaciones de la entidad se registrarán en particular de acuerdo a las siguientes reglas:

RESTRINGIDA

9.1. PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y FIJACIÓN DE TARIFAS

De acuerdo con lo establecido en los Estatutos de VISIONAMOS, en el presente Manual de ética y conducta, el Manual de Gobierno Corporativo, en el Reglamento Comité de Acceso, el Reglamento de Sistema de Pago y las demás políticas, manuales, códigos y documentos que regulan en el asunto, para ser cliente de los servicios que presta VISIONAMOS, se requiere ser aprobada la solicitud de acceso por parte del Comité de Acceso de VISIONAMOS, previo cumplimiento de los lineamientos y políticas establecidos para la vinculación de cliente.

Una característica común de los servicios prestados por VISIONAMOS, es la estandarización, en ese sentido, la definición del servicio, sus manuales, procesos, niveles de servicio y tarifas, surgen de evaluaciones técnicas, tecnológicas, operacionales, económicas y de mercado, lo que implica que en ningún caso se establecerán servicios, niveles de atención, ni tarifas preferenciales que no estén justificadas por criterios adecuadamente sustentados por los comités técnicos, en especial el Comité de Tarifas.

9.2. ESTÁNDARES, IGUALDAD DE CONDICIONES

En el desarrollo de sus operaciones, VISIONAMOS mantiene condiciones de operación estándar, sin desarrollar excepciones particulares, buscando garantizar la equidad y la no discriminación entre sus clientes.

No obstante lo anterior y, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 2.3.8 de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, las Entidades Administradoras de Sistemas de Pago de Bajo Valor que vinculen a los Participantes no vigilados a los que se refiere el subnumeral 2.2.10 del Capítulo IX del Título IV de la Parte III de la misma Circular Básica Jurídica, que prestan servicios de aplicación de comercio electrónico para almacenar, procesar y/o transmitir el pago correspondiente a operaciones de venta en línea con tarjetas débito o crédito, deben incluir en los contratos que celebren con estos, la obligación de contar, mantener y entregar la certificación PCI-DSS, emitida por una entidad que ostente la categoría QSA (Qualified Security Assessor), y soportada por el documento AoC ("Attestation of Compliance") correspondiente. Así mismo, las EASPBV deben verificar que la certificación PCI-DSS a que hace referencia el inciso anterior esté vigente. Si el participante no vigilado obligado a contar con la certificación no la mantiene vigente, no podrá continuar prestando los servicios señalados en el inciso anterior.

9.3. INCENTIVOS Y RECONOCIMIENTOS

El esquema de incentivos tiene como propósito generar un marco de gestión sobre el cual se puedan desarrollar programas y estrategias que contribuyan al mejoramiento del desempeño organizacional, favoreciendo las relaciones con los colaboradores, administradores y terceros, así:

RESTRINGIDA

9.3.1. Con colaboradores

Con el fin de atraer y retener talentos, Visionamos cuenta con un plan de beneficios y auxilios a los cuales pueden acceder los colaboradores que cumplan las condiciones establecidas.

Dicho plan incluye incentivos financieros como bonos, remuneración e incremento salarial, subsidio para estudio, entre otros, y no financieros como reconocimiento, tiempo libre, trabajo remoto, oportunidades de formación y otros que contribuyen a la mejora de su calidad de vida,

9.3.2. Con Administradores

Como reconocimiento a la labor y gestión se brinda a los miembros del Consejo de Administración y sus comités de apoyo honorarios, capacitación relacionada con sus funciones, participación en eventos gremiales y otras atenciones que faciliten y motiven su permanencia.

9.3.3. Con Terceros

Con el fin de fortalecer las relaciones con los proveedores y participantes del Sistema de Pago, se desarrollan actividades que promueven la interacción y el cumplimiento conjunto de los requisitos aplicables, mediante la gestión del conocimiento y la retroalimentación se acuerda la conservación de la relación comercial e integración de nuevos procesos, productos y servicios que permitan dar continuidad a las negociaciones con los terceros que se logre un beneficio mutuo.

Cabe anotar que los incentivos y reconocimientos anteriores, deben conservar su intención inicial, así como el significado que la Entidad ha determinado cuando se refiere a las dádivas, regalos o pagos que puedan influir en la conducta o decisiones de los colaboradores, administradores y terceros, previniendo la materialización de los riesgos de corrupción, soborno y conflictos de interés.

10. LINEA ÉTICA

Es un mecanismo de comunicación habilitado permanentemente (7 días a la semana, 24 horas al día), que Visionamos dispone para que los colaboradores, proveedores, contratistas, clientes y demás grupos de interés, puedan denunciar de manera anónima cualquier conducta irregular, sospechosa, ilegal o carente de ética real o potencial, que pudiese afectar a Visionamos en el cumplimiento de sus reglamentaciones o políticas. El permanecer callado puede causar daños irreparables a la reputación de la Entidad y adversamente afectar a todos los colaboradores.

RESTRINGIDA

10.1. CANALES DE REPORTE

Los canales habilitados son:

- Correo electrónico: lineaetica@visionamos.com
- Buzón en el sitio Web: <https://www.visionamos.com/nosotros/linea-etica/>

Visionamos ofrece la Línea Ética como un mecanismo adicional para denunciar cualquier acto irregular que atente contra la Ética, cuando la persona:

- Piense que las quejas acerca del cumplimiento de ética no están siendo resueltas, ya sea a través de la existente jerarquía institucional u otras opciones para denunciar.
- No se sienta cómodo haciendo denuncias a través de otros medios.
- Quiere proteger su identidad y permanecer en el anonimato al denunciar una conducta irregular.

Tanto la identidad de los denunciantes como la información reportada son tratados con la mayor confidencialidad y reserva a través de los mecanismos de seguridad establecidos por la Entidad.

10.2. MANEJO ANTE DENUNCIAS EN LA LINEA ÉTICA

Las denuncias realizadas a través de este canal son recibidas por **un miembro del Comité de Auditoría** quien determina si se trata de alguno de los siguientes casos, pero no se limita a:

- Discriminación y acoso ilegal
- Violencia en el trabajo
- Abuso de sustancias tóxicas
- Conflictos de interés
- Falsificación de documentos
- Violación de leyes o regulaciones
- Omisión o ausencia de control en los procesos, productos y servicios
- Rompimiento a compromisos y acuerdos de confidencialidad
- Conductas inapropiadas de la Entidad en relación con los asociados

RESTRINGIDA

- Fraude
- Malversación de activos
- Manipulación de estados financieros
- Participación en Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo
- Abuso tecnológico

Posterior a ello se procede con la delegación de la persona encargada de su verificación, investigación y toma de decisiones así:

- Denuncias donde esté involucrado algún colaborador de la Entidad, las remite al Director administrativo y Coordinador contable y financiero.
- Denuncias donde esté involucrado algún Subgerente o Director de Área, lastrata el Gerente General.
- En caso de recibir denuncias donde esté involucrado el Gerente General, las remite al Consejo de Administración.
- Denuncias donde esté involucrado algún miembro del Consejo de Administración, las remite al Presidente del Consejo o algún miembro de la Junta de Vigilancia.
- En caso de recibir denuncias donde esté involucrado algún proveedor y demás personas externas, las remite a la Gerencia y auditoría.

La persona encargada de realizar las investigaciones determina el proceso llevarse a cabo y las decisiones o acciones a tomar de acuerdo con el caso allí notificado, según las siguientes violaciones:

- A la Ley.
- A las Reglamentaciones.
- A las Políticas Institucionales.
- Al Código de Gobierno Corporativo.
- A los procedimientos establecidos.
- Al Manual de Ética y Conducta.

RESTRINGIDA

Finalmente, el Presidente del Comité de Auditoría solicita informe detallado de las gestiones adelantadas y las decisiones adoptadas, con el fin de realizar seguimiento permanente al estado de las denuncias recibidas a través de este medio.

Cualquier tipo de denuncia de las mencionadas anteriormente y que no se hagan a través de este canal de comunicación, igualmente tendrán el mismo sistema de trámite.

11. SUPERVISION DEL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE ÉTICA Y CONDUCTA

Visionamos considera como principio fundamental para la gestión el Autocontrol. Los colaboradores de VISIONAMOS que de acuerdo con las normas reglamentarias vigentes tengan la capacidad para decidir sobre las operaciones que puedan implicar la realización de actividades ilícitas, tienen la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitarlas.

El presente Manual está dirigido a los colaboradores que presten sus servicios a Visionamos, mediante un contrato de carácter laboral, quienes lo deben conocer y entender en el periodo de inducción, acatarlo y practicarlo durante su permanencia en la Entidad.

La supervisión general de la vigencia y el cumplimiento del presente Manual está a cargo del Consejo de Administración de VISIONAMOS. Corresponde al Gerente General, velar por su ejecución y aplicabilidad al interior de la Entidad.

12. REGIMEN SANCIONATORIO

12.1. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO

Quien detecte un incumplimiento por parte de un colaborador o miembro del Consejo frente al Manual de Ética y Conducta de Visionamos, deberá comunicarlo de manera inmediata a su superior y al Gerente General o Consejo de Administración según aplique, por medio del canal establecido y adoptado para el efecto, esto es, la Línea Ética.

Una vez verificado el incumplimiento o la falta por la instancia pertinente, entonces se serán aplicables las siguientes sanciones:

RESTRINGIDA

12.2. SANCIONES

En el evento que un Consejero infrinja las disposiciones consignadas en el presente Manual, le serán aplicables las sanciones que para el efecto determine la Asamblea General.

Cuando la infracción fuere de un colaborador de VISIONAMOS, teniendo en cuenta que se configura la contravención a una disposición de carácter reglamentario, se aplicarán las previsiones que para el efecto establezca el Reglamento Interno de Trabajo y demás disposiciones aplicables. Entre ellas:

- Llamado de atención por escrito.
- Amonestación escrita con copia a la historia laboral.
- Suspensión entre uno (1) y ocho (8) días.
- Cancelación del contrato de trabajo con justa causa.

Estas previsiones dependerán de la gravedad y frecuencia, teniendo presente los siguientes criterios:

- La reiteración o reincidencia en la comisión de infracciones.
- La renuencia o desacato a cumplir las órdenes impartidas por Visionamos.
- La utilización de medios fraudulentos en la comisión de la infracción o la comisión de ésta por interpuesta persona, ocultar la comisión de la misma, o encubrir sus efectos.
- El lucro o aprovechamiento indebido generado por la comisión de la infracción, para sí o para un tercero.
- La dimensión del daño o peligro a los intereses jurídicos de acuerdo con la violación a las normas.
- La oportunidad en el reconocimiento o aceptación expresada que haga el investigado sobre la comisión de la infracción.

12.2.1. SERÁN CONSIDERADAS FALTAS LEVES:

Aquellas omisiones menores que no implican violación de las normas, políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual.

RESTRINGIDA**12.2.2. SERÁN CONSIDERADAS FALTAS GRAVES:**

Aquellas omisiones o situaciones que violen las disposiciones emanadas en el presente Manual y que pueden generar graves repercusiones legales y pecuniarias para la Entidad:

- La omisión deliberada de las normas, políticas y procedimientos establecidos en el presente Manual.
- Establecer vinculación de un tercero, colaborador, proveedor, asociado, participante u otra persona que tenga vínculos con lavado de activos y financiación al terrorismo.
- Revelar información confidencial.
- Reportar información falsa, inexacta u omitirla cuando sea requerida por los entes de control y vigilancia o las autoridades administrativas y judiciales.
- Adicionalmente, si se generan multas o sanciones pecuniarias en contra de la Entidad, se repetirá en contra del vinculado cuyo proceder irregular condujo al detrimento patrimonial resultante.

Las anteriores sanciones, se aplicarán sin perjuicio de aquellas que sean aplicadas por las autoridades administrativas y judiciales en razón de la naturaleza y alcance de la falta cometida.

RESTRINGIDA

CONTROL DE CAMBIOS				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	ELABORÓ (Nombre/ Cargo)	REVISÓ Y APROBÓ (Nombre/ Cargo)
01	26-MAY-2022	Versión Inicial, reemplaza al MEDE-0203 (Req 1258)	Oscar Martinez Giraldo/ Subgerente Administrativo y Financiero	Consejo de Administración Acta No. 257
02	12-ABR-2023	Revisión y actualización del documento (Req 87)	Oscar Martinez Giraldo/ Subgerente de Visionamos Sistema de Pago	Consejo de Administración Acta No. 267
03	20-JUN-2024	Revisión y actualización del documento, incluyendo lo relacionado con anticorrupción (Req 365)	Oscar Martinez Giraldo / Subgerente de Visionamos Sistema de Pago	Consejo de Administración Acta No. 283
04	25-OCT-2024	Se incluye el numeral de incentivos y reconocimientos (Req 452)	Oscar Martínez Giraldo / Subgerente de Visionamos Sistema de Pago	Consejo de Administración Acta No. 287
05	21/08/2026	Se realizan ajustes de forma en el documento, actualizando la denominación de algunos cargos de acuerdo con la estructura organizacional vigente	Lizeth Vargas Jaramillo/Analista de procesos	Oscar Martínez Giraldo/Subgerente