

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2017

Serfinansa viene aplicando buenas prácticas en materia de Buen Gobierno Corporativo, las cuales se describen en el Código de Buen Gobierno, los Reglamentos para el funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y los diferentes Comités de Apoyo a la Junta Directiva, los cuales complementan lo establecido en los Estatutos sociales y la Ley.

Durante el año 2017 Serfinansa continuó con las mejoras al modelo de gobierno corporativo, con el fin de adaptarlo a las mejores prácticas, de acuerdo con las recomendaciones impartidas por la SFC mediante la CE 028 del 30 de septiembre de 2014 de acuerdo al tamaño de la entidad, entre las cuales se destacan:

Prácticas de Asamblea. En la Asamblea General Ordinaria de Accionistas realizada en marzo de 2017, la convocatoria se divulgó en la página web con 30 días calendario de antelación, la información soporte de los asuntos del orden del día se puso a disposición de los accionistas con antelación de 15 días, se dio lectura al informe de gobierno corporativo y al informe de actividades del Comité de Auditoría, así como al informe anual del defensor del consumidor, se reeligió a los miembros de la Junta directiva para el período 2017-2019 y se fijaron sus honorarios, se eligió a la firma de Revisoría Fiscal para el período 2017-2019 y sus honorarios, previa evaluación de la propuesta por parte del comité de Auditoría y se reformó el artículo 38 de los estatutos con el fin de incluir la obligación de los funcionarios y la entidad de cumplir con las recomendaciones adoptadas por la entidad contenidas en el CBG, Código de Conducta, Manuales y Reglamentos.

Cambios a la página web corporativa. Durante el año 2017 se fortaleció y actualizó constantemente la información contenida en la página web corporativa.

Ajustes al reglamento de la Asamblea de Accionistas: Se estableció la posibilidad de que asistan a las reuniones de Asamblea el Presidente del Comité de Auditoría y de Riesgo para presentar los informes que consideren relevantes.

Encuesta Código País: En el mes de enero de 2017, Serfinansa, a través del aplicativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y del mecanismo de información relevante, divulgó al mercado, la encuesta de Nuevo Código País de Gobierno Corporativo donde se daba cuenta del cumplimiento de cada una de las 148 recomendaciones que traía el cuestionario. El detalle de la

información revelada al mercado puede ser consultado en la página web corporativa de Serfinansa en el espacio “Atención a Inversionistas” en el link Encuesta Código País 2017.

El presente informe sobre Gobierno Corporativo se elabora con base en la recomendación contenida en la Circular Externa No. 028 del 30 de septiembre del 2014 de la Superintendencia Financiera de Colombia y para el efecto nos referiremos a los siguientes puntos:

I. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD DE SERFINANSA

Capital autorizado y suscrito

Al 31 de Diciembre de 2017, el capital autorizado de SERFINANSA ascendió a la suma de \$90.000 Millones de pesos colombianos y el capital suscrito y pagado a la suma de \$79.524.649.770, siendo sus accionistas:

SERVICIOS FINANCIEROS S.A SERFINANSA					
COMPOSICION ACCIONARIA					
DICIEMBRE 31 DE 2017					
NOMBRE O RAZON SOCIAL	C.C. O NIT	CANTIDAD	VALOR NOMINAL	VALOR TOTAL	% DE PARTICIPACION
SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA SA	890.107.487	6.454.567.744	10,00	64.545.677.440	81,1643655479
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA SAS	890.101.880	599.140.374	10,00	5.991.403.740	7,5340209071
SIMBA S.A.S.	800.203.320	224.684.539	10,00	2.246.845.390	2,8253445900
JABIB CHAR Y COMPAÑIA S.C.	802.000.646	220.190.924	10,00	2.201.909.240	2,7688386511
FARID CHAR Y CIA S.C.	802.009.634	146.917.215	10,00	1.469.172.150	1,8474424650
HOLDING DEL CARIBE SAS	901.085.146	134.810.732	10,00	1.348.107.320	1,6952068621
FARID CHAR ABDALA	3.714.963	77.767.340	10,00	777.673.400	0,9779023262
ANTONIO CHAR CHALJUB	8.745.582	29.959.500	10,00	299.595.000	0,3767322470
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	72.136.235	29.957.928	10,00	299.579.280	0,3767124795
ARTURO CHAR CHALJUB	8.532.318	29.957.924	10,00	299.579.240	0,3767124292
JABIB CHAR ABDALA	3.714.542	4.493.625	10,00	44.936.250	0,0565060646
ALVARO COTES MESTRE	7.475.817	2.606	10,00	26.060	0,0000327697
CIRO AVILA VELANDIA	7.433.371	2.606	10,00	26.060	0,0000327697
FERNANDO HADAD SALAME	7.505.218	2.606	10,00	26.060	0,0000327697
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	9.392	2.606	10,00	26.060	0,0000327697
RAUL GARAY MORA	2.854.111	2.606	10,00	26.060	0,0000327697
FELIX MEDINA AMARIS	2.943.262	1.553	10,00	15.530	0,0000195285
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	7.468.086	1.553	10,00	15.530	0,0000195285
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	3.744.773	996	10,00	9.960	0,0000125244
		7.952.464.977		79.524.649.770	100,00

En junio de 2017 se registró en el libro de accionistas a Holding del Caribe SAS como accionista de Serfinansa en virtud de la escisión parcial de Bapacol mediante la cual transfirió parte de su patrimonio a la sociedad beneficiaria Holding del Caribe SAS, entre ello las 134.810.732 acciones que poseía Bapacol SAS.

Los miembros de Junta Directiva que poseen acciones directa o indirectamente en la entidad son:

- Jabib Char Abdala a título personal y a través de las sociedades Char Hermanos, Supertiendas y Droguerías Olímpica.
- Antonio Char Chaljub a título personal y a través de las sociedades Bapacol, Char Hermanos y Supertiendas y Droguerías Olímpica.
- José Manuel Carbonell Gómez a título personal.
- Alvaro Cotes Mestre: A título personal.

Actualmente Serfinansa emite acciones ordinarias, no obstante, podrá en cualquier tiempo, con los requisitos establecidos en estos estatutos y en las leyes, crear acciones privilegiadas, con dividendo preferencial y sin derecho a voto.

Durante el año 2017, no se negociaron acciones de los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia ni administradores.

No conocemos que se hayan celebrado acuerdos entre accionistas.

No existen acciones propias en poder de la entidad.

Atención a los inversionistas: Serfinansa mantuvo a disposición de sus accionistas e inversionistas su página web corporativa, de fácil acceso como un canal importante a través del cual se divulga información de la entidad, los órganos de gobierno de la sociedad, sus principales productos y servicios, la estructura organizacional, la información financiera y los documentos que tienen relación con gobierno corporativo y ética, así como información relevante y los mecanismos a través de los cuales los grupos de interés pueden contactar a los órganos de dirección y administración de la compañía.

II. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

El 31 de marzo de 2017 se celebró la reunión ordinaria de accionistas la cual contó con la participación del 91.52% de las acciones suscritas.

La convocatoria se hizo conforme a los estatutos con 15 días hábiles de antelación para las ordinarias.

Para todas las reuniones los accionistas tuvieron a su disposición, previamente, el detalle del orden del día a desarrollar y la documentación e información a considerar. No se presentaron solicitudes adicionales de información por parte de los accionistas.

En la asamblea Ordinaria se presentaron y aprobaron los siguientes documentos y proposiciones: Informe de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva, Consideración y aprobación de Estados Financieros dictaminados, proyecto de Distribución de Utilidades, elección de miembros de la Junta Directiva y se fijaron sus honorarios para el año 2017, elección del Defensor del Consumidor y Revisor Fiscal, aprobación honorarios de éstos, informe anual del Defensor del Consumidor, Informe de Gobierno Corporativo, Informe del Comité de Auditoría, se aprobó el compromiso de capitalizar utilidades del año 2017 y se reformó el artículo 38 de los estatutos.

III. JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2017, la Junta Directiva de Serfinansa estuvo conformada por los Directores que se relacionan a continuación:

JUNTA DIRECTIVA SERFINANSA 2017			
NOMBRE	PERFIL	VINCULACION CON GRUPO	PARTICIPACION ACCIONARIA
Jabib Char Abdala.	Socio Fundador Olímpica/Miembro JD Olímpica y Serfinansa/ Ex embajador de Colombia en Rep Dominicana	Miembro JD Olímpica/Accionista Olímpica	0,0750000%
Julio Andrés Torres García.	Ing de Sistemas y Computaciopn. Master en Admón Pública Managing Partner Multiple Equilibria Capital/Asesor Financiero	Independiente	0,0000000%
Antonio Char Chaljub.	Administrador de Empresas / Presidente Supertiendas y Droguerías Olímpica SA	Presidente Supertiendas y Droguerías Olímpica	0,5030000%
José Manuel Carbonell Gómez	Adm de Empresas, Magister en Adm de Empresas. Miembro JD Cámara de Comercio de Bquilla, Promigas, Airplan Fundación carnaval de Bquilla. Vp Financiero Olímpica SA	VP Financiero Olímpica/ Gte Portales Urbanos, Gte Sonovista	0,0000160%
Alvaro Cotes Mestre.	Ingeniero Industrial. Gerente Acondesa SA	Gerente General Acondesa SA	0,0000430%
Sergio Espinosa Posada	Adm de Empresas con Maestría en Adm Agrícola y Desarrollo de Recursos./Gte Cartagenera de Desarrollo	Independiente	0,0000000%
Alfredo González Rubio.	Ing Civil con Magister en Ingeniería Civil. Presidente CI Carbones Suramericanos SA. Agente Consular Embajada de Estados Unidos	Presidente Club Deportivo Junior	0,0000000%

Para el año 2017, se realizaron las doce sesiones programadas durante el año. No se presentó ningún retiro ni renuncia de ninguno de los Directores.

Las reuniones se celebraron contando en todas ellas con el quórum legalmente requerido, todas fueron presenciales y la asistencia de los miembros fue la siguiente:

ASISTENCIA JUNTA DIRECTIVA 2017												
	442-ENE	443-FEB	444-MAR	445-ABR	446-MAY	447-JUN	448-JUL	449-AGO	450-SEPT	451-OCT	452-NOV	453-DIC
JABIB CHAR ABDALA	X	X		X	X			X	X	X	X	X
ANTONIO CHAR CHALJUB	X			X		X		X			X	X
JULIO TORRES GARCIA	X		X	X	X			X	X	X	X	X
SERGIO ESPINOSA POSADA			X	X	X	X	X			X	X	
JOSE MANUEL CARBONELL G	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
ALVARO COTES MESTRE		X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
ALFREDO GONZALEZ RUBIO		X	X	X	X	X	X	X	X		X	X

En cuanto a la asistencia de los directivos, ninguno de ellos se ausentó durante tres reuniones seguidas.

La información y documentación que se presentará a consideración de los directivos es previamente entregada a ellos con una antelación de 3 días.

La conformación y la periodicidad de las reuniones han permitido a dicho órgano orientar la marcha de la compañía y realizar seguimiento a la ejecución de dicha orientación.

La Junta hace seguimiento a las políticas generales, objetivos estratégicos, procedimientos, presupuesto y lineamientos de la Compañía, de acuerdo con las funciones propias de ésta y a los estatutos sociales de la Compañía. El orden del día de las reuniones está compuesto por: Informe del Presidente acerca de las novedades presentadas durante el mes, Consideración de los Estados Financieros, Informe de Captaciones y colocaciones, Informe de Tarjeta Olímpica, Informe de Cartera Vencida, Consideración de solicitudes de crédito, Informe de gestión de Riesgos, informes emitidos por Revisoría Fiscal, Oficial de Cumplimiento, Auditoría Interna y otros, operaciones con vinculados, aprobación de políticas de riesgo de crédito, liquidez, mercado y operaciones relevantes, Seguimiento a la pérdida máxima tolerada, a los límites de cartera, Informes del Comité de Auditoría, y del comité de Riesgo, seguimiento a los proyectos, entre otros.

Durante el 2017 la Junta Directiva realizó seguimiento especial a los planes de acción definidos con ocasión a la inspección in situ realizada por la SFC, aprobó el presupuesto del año 2017, la planeación estratégica, el PEC 2021, el Marco de

Apetito de Riesgo de la entidad, ajustó la estructura organizacional de la entidad, nombró nuevo Oficial de Cumplimiento, entre otros.

A partir de abril de 2017 asisten a la Junta Directiva la Auditora Interna y la gerente de Riesgo para presentar directamente sus informes.

Así mismo, la Junta ha desarrollado sus funciones dando cumplimiento a la normatividad vigente y ha sido apoyada por los Comités que le informan el cumplimiento de las directrices dadas por ese órgano y proponen modificaciones, de acuerdo con las exigencias normativas y/o del mercado.

Presidencia y Secretaría de la Junta Directiva

El Presidente de la Junta de la Compañía es el señor JABIB CHAR ABDALA quien tiene a su cargo, en coordinación con la Presidente de la Compañía o el Secretario, la participación en la elaboración de la agenda anual de reuniones y brindar los lineamientos necesarios para su cumplida ejecución, velar por la suficiencia y oportunidad en la entrega de información para la Junta Directiva, orientar las conversaciones con el propósito de asegurar la participación de los directores y la pertinencia y conducencia de los debates y liderar la interacción de los directores entre sí y entre la Junta y los accionistas.

Dentro de las funciones del Secretario se destacan el apoyo al Presidente de la Junta en la convocatoria de las reuniones de Junta, velar por la entrega de la información que se requiera de manera previa para cada reunión de Junta, y en general aquella información que sea necesaria y pertinente para tener debidamente informados a los miembros de la Junta Directiva o para la toma de las respectivas decisiones, llevar conforme a la Ley, los libros de actas de la Junta Directiva y velar porque se cumplan con las políticas y lineamientos establecidos en los estatutos sociales y en el Código de Buen Gobierno relacionadas con el funcionamiento de la Junta Directiva.

IV. COMITES DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

A) COMITÉ DE AUDITORIA

Serfinansa cuenta con un Comité de Auditoria conformado por tres (3) directores y presidido por un miembro Independiente de la Junta Directiva. La principal tarea del

Comité de Auditoría es dar soporte a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y en general la supervisión de la efectividad del Sistema del Control Interno, incluida la Auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos.

Los integrantes del Comité de Auditoría son:

Julio Torres García
Alfredo González Rubio
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité de Auditoría se reunió en cinco oportunidades durante el año 2017, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 68	15 de febrero
Acta No 69	30 de marzo
Acta No 70	25 de mayo
Acta No 71	28 de agosto
Acta No 72	20 de noviembre

El Comité de Auditoría, durante el año 2017, atendiendo sus responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno y en apoyo a la Junta Directiva de Serfinansa., desarrolló las siguientes actividades, las cuales están sujetas a las disposiciones normativas señaladas en el numeral 7.7.1.2.1, de la C.E. 038 de 2009 de la Superintendencia Financiera de Colombia:

- Conoció y aprobó el plan de auditoría definido para el año 2017.
- Efectuó seguimiento al desarrollo del plan de auditoría
- Conoció y revisó los informes sobre las diferentes auditorías practicadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal, realizó seguimiento y conoció los planes de acción definidos por parte de la administración para gestionar los riesgos.
- Conoció que Serfinansa continuó durante el año 2017 consolidando sus Sistemas de Administración de Riesgos bajo un enfoque integral, permitiendo así minimizar la exposición de riesgo del negocio y manteniendo los niveles de pérdida tolerados por los accionistas.
- Conoció y efectuó seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la compañía y las medidas adoptadas para su control o mitigación, así como, el cumplimiento en la administración de los sistemas de riesgo operativo, de crédito, de mercado, y de liquidez.

- Conoció y efectuó seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo de LA/FT y sobre las principales actividades realizadas en la Gestión y Administración de riesgos LA/FT.
- Veló por el cumplimiento de la normatividad aplicable a la Compañía, especialmente la relacionada con los diferentes Sistemas de Administración de Riesgos y Evaluación del Sistema de Control Interno.
- Revisó las comunicaciones recibidas del ente supervisor, validando que no existieran requerimientos sin atender por parte de la administración.
- Verificó la existencia de controles que permiten asegurar que las cifras de los Estados Financieros reflejan razonablemente la situación Financiera y los resultados de la Compañía.
- Manifestó su conformidad con los estados financieros al corte del 31 de diciembre de 2016 junto con sus notas, y fueron aprobados en su integridad en su reunión de JD.
- Conoció de la Gestión de Auditoría Interna, Gestión de Tecnología, Gestión de Riesgos: Seguimiento a los niveles de exposición al riesgo, Cambios Regulatorios, el informe de Gobierno Corporativo del año 2016, analizó la propuesta de Revisoría Fiscal
- Estableció un cronograma para sus reuniones trimestrales

B) COMITÉ UNICO DE RIESGO

En el año 2017 entró en funcionamiento el Comité Único de Riesgo que sesiona trimestralmente y se encarga de gestionar, analizar y supervisar las actividades que suponen la asunción de cualquier riesgo, garantizando la adecuada organización para el monitoreo o seguimiento de dichas actividades.

Este comité está integrado por 3 miembros de Junta Directiva así:

Julio Torres García
 Alfredo González Rubio
 José Manuel Carbonell Gómez

El Comité de Auditoría se reunió en tres oportunidades durante el año 2017, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 01-2017	15 de febrero
Acta No 02-2017	30 de marzo
Acta No 03-2017	17 de noviembre

Las principales actividades realizadas en el año 2017 como apoyo a la Junta Directiva y de acuerdo a su reglamento, fueron:

- Acompañamiento para la definición del apetito de Riesgos de la entidad.
- Propuestas de cambios a los puntos de corte del score de originación de créditos de consumo y porcentaje de avances por perfil de riesgo.
- Análisis y propuesta de las políticas en el marco de la CE 026 de la SFC.
- Seguimiento al plan de supervisión de la cartera de consumo.
- Para Riesgo Operativo se revisaron las siguientes Metodologías:
 - o Metodología de la evaluación de controles, el cual apunta al diseño del control y la eficacia operativa de ese control.
 - o Metodología para el cálculo de indicadores de fallas de controles asociadas a los riesgos operativos de mayor impacto.
 - o Metodologías para la evaluación de proveedores críticos
- Definiciones de políticas para el manejo de hojas de cálculo críticas.
- Procedimiento de gestión de incidentes de Ciberseguridad,
- Se actualizaron los tiempos críticos de las áreas misionales y de apoyo.
- En temas de Seguridad de la Información se destaca la implementación de la herramienta tecnológica DLP que sirve para temas de monitoreo de prevención de fugas de datos, información a través de correos electrónicos, USB.

Durante el año 2017 la entidad adquirió unas herramientas Tecnológicas de apoyo a la gestión de Riesgos:

- Monitor Plus : Se adquirió los siguientes módulos de esta herramienta de Monitoreo:
 - ACF+: Monitoreo transaccional de medios de pago Tarjeta de crédito y tarjeta debito.
 - AFD: Monitoreo transaccional de créditos sin medio de pago y movimientos de cuentas.
 - ACRM : Herramienta para el apoyo de la gestión de SARLAFT, generación de las diferentes señales de alerta de cada uno de las variables definidas.
- Actualización de la Herramienta de Cero donde se consolidado y gestionan todos los eventos de riesgo Operativo, riesgos de continuidad del negocio, riesgos de seguridad de la información y Ciberseguridad.
- DLP : Herramienta para el monitoreo de información sensible o critica..
- IMPERVA : Herramienta para el monitoreo de bases de datos estructuradas que soportan las aplicaciones y de los usuarios administradores que tienen acceso a las mismas

- **RECONOSER:** Herramienta utilizada para la validación biométrica en los diferentes procesos para la autenticación de clientes. Se encuentra integrada con la base de datos de la RNEC a través de un proveedor de tecnología.
- **FINAC:** Adquisición de módulos E-Finac, Finac ALM, Finac Gerencial, Finac ALM Plus, con el cual se apoya toda la gestión y monitoreo de Riesgo de mercado y Liquidez.
- **Power BI :** Herramienta de consolidación y análisis de datos de los diferentes sistemas de información de la Entidad. Utilizada para presentación simplificada de datos y generación de informes

V. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La adopción y cumplimiento del SCI por parte de SERFINANSA se desarrolla siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión. Los elementos de SCI son:

- **Ambiente de Control:** Conjunto de factores del ambiente organizacional, que todos los funcionarios deben establecer y mantener para generar una actitud positiva y de apoyo.
- **Gestión de Riesgos:** Es la identificación, análisis y administración de los riesgos relevantes en los que puede incurrir la empresa para el logro de sus objetivos.
- **Actividades de Control:** Políticas y procedimientos que permiten obtener la seguridad de que se llevan a cabo las disposiciones emitidas para consecución de los objetivos del sistema de control interno.
- **Información y Comunicación:** Es lo que soporta la base para identificar, capturar e intercambiar información en una forma y período de tiempo que permita al personal cumplir con sus responsabilidades. La comunicación debe de fluir hacia abajo, hacia arriba y a través de la organización.
- **Monitoreo:** El control interno es un proceso permanente que debe llegar a convertirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno

y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.

VI. MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERES

Con el fin de evitar que se presenten conflictos de interés en decisiones que tengan que tomar los accionistas, directores, altos directivos y en general los funcionarios de la entidad, se han definido unas reglas de conducta encaminadas a que las decisiones que se tomen, en todos los casos, se realicen dentro de la mayor objetividad y en beneficio de la compañía, las cuales se encuentran descritas en el Código de Ética que adicionalmente contiene una relación de las posibles conductas generadoras de conflictos, y los mecanismos encaminados a administrar y solucionar los mismos.

Serfinansa no conoce la existencia de contratos con miembros de la Junta Directiva, administradores, principales ejecutivos o Representantes Legales, incluyendo sus parientes y socios, que tengan carácter relevante o que no deriven del giro comercial ordinario.

La compañía no tiene constancia de que alguno de sus miembros de Junta Directiva se encuentre en situación de conflicto, directo o indirecto, con el interés de la sociedad.

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno, durante el año 2017 los miembros de la JD no tuvieron situaciones de conflicto de interés permanente que dieran lugar al retiro del cargo.

Los directores se abstuvieron de participar en la consideración y decisión de operaciones de créditos para sí mismos o sus vinculados, que son de competencia de la JD. En todos los casos las aprobaciones de las mismas se hicieron previa verificación del cumplimiento de los límites de endeudamiento y concentración de riesgos y las mismas fueron impartidas con el voto unánime de los demás miembros de la Junta Directiva. No obstante todas las operaciones con vinculados se realizaron a precio de mercado y fueron operaciones del giro ordinario del negocio. El detalle de estas operaciones se encuentra revelado en las notas a los estados financieros.

Este informe de Gobierno Corporativo ha sido presentado a la Junta Directiva de Serfinansa.

JABIB CHAR ABDALA
Presidente de la Junta Directiva