

INFORME ANUAL DE GOBIERNO CORPORATIVO 2019

La Junta Directiva de Banco Serfinanza S.A presenta el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente a la vigencia 2019, el cual describe la manera como se dio cumplimiento a las prácticas de gobierno corporativo adoptadas por la entidad.

Serfinanza 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 2019 Banco Serfinanza impulsó cambios adicionales que documentarán las prácticas de buen gobierno corporativo en la entidad, con el objetivo de incrementar los estándares de la Encuesta Código País de la Superintendencia Financiera, y seguir mejorando los indicadores de nuestro Gobierno Corporativo. Estas actividades contaron con el apoyo de la Alta Gerencia, la Junta Directiva y los accionistas.

Prácticas de Asamblea.

Banco Serfinanza realizó durante el 2019 tres (3) reuniones de Asamblea de accionistas así:

- 14 de enero de 2019: Presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Doscientas Tres Millones Setecientas Cuarenta y Dos Mil Trescientas Setenta Y Seis (10.203.742.376) acciones, equivalentes al Noventa y Cinco punto Cuarenta por ciento (95.40%) de las acciones suscritas. Se aprobó la Reforma integral de sus estatutos con motivo de la conversión a Banco.
- 15 de febrero de 2019: presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Doscientas Tres Millones Setecientas Treinta y Nueve Mil Quinientas Veintisiete (10.203.739.527) acciones, equivalentes al Noventa y Cinco punto Cuarenta por ciento (95.40%) de las acciones suscritas. Se aprobó cambio de razón social a Banco Serfinanza S.A.
- 29 de marzo de 2019: Asamblea General ordinaria de accionistas. presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Trescientas Sesenta Y Cuatro

Millones Trescientas Ochenta y Dos Mil Treinta y Siete (10.364.382.037) acciones, equivalentes al Noventa y Seis punto Noventa y Un por ciento (96.91%) de las acciones suscritas. La información soporte de los asuntos del orden del día se puso a disposición de los accionistas con antelación de 15 días , se dio presentaron los estados financieros y sus notas al 31 de diciembre de 2018 los cuales fueron aprobados, se aprobó el proyecto de distribución de utilidades y el compromiso de las utilidades del ejercicio 2019, se dio lectura y se aprobaron los informes de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva, al informe de gobierno corporativo y al informe de actividades del Comité de Auditoría, así como al informe anual del defensor del consumidor, se nombró al Defensor del consumidor y se aprobaron sus honorarios, se nombró la firma de revisoría fiscal y se aprobaron sus honorarios, previa evaluación de la propuesta por parte del comité de Auditoría, se eligió a la Junta Directiva para el período 2019-2021 y se aprobaron los honorarios de los miembros de la Junta Directiva.

Cambios a la página web corporativa. Durante el año 2019 se continuó fortaleciendo y actualizando constantemente la información contenida en la página web corporativa.

Encuesta Código País: En el mes de enero de 2019, Serfinanza, 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 recomendaciones que traía el cuestionario. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web corporativa de la entidad en el espacio “Atención a Inversionistas” en el link Encuesta Código País 2018.

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 SERFINANZA

Capital autorizado y suscrito

Al 31 de Diciembre de 2019, el capital autorizado de SERFINANZA ascendió a la suma de \$170.000 Millones de pesos colombianos y el capital suscrito y pagado a la suma de \$112.105.535.710.

Los accionistas del Banco son:

BANCO SERFINANZA S.A
COMPOSICION ACCIONARIA
DICIEMBRE DE 2019

NOMBRE O RAZON SOCIAL	C.C. O NIT	Acciones abr-19	Capital suscrito y pagado	% DE PARTICIPACION
SUPERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	890.107.487	9.493.843.478,00	94.938.434.780,00	84,6866608136
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	890.101.880	686.662.818,00	6.866.628.180,00	6,1251463958
SIMBA S.A.S.	800.203.320	257.506.462,00	2.575.064.620,00	2,2970004146
JABIB CHAR Y COMPAÑIA S.C.	802.000.646	252.356.420,00	2.523.564.200,00	2,2510611845
FARID CHAR Y CIA S.C.	802.009.634	168.378.886,00	1.683.788.860,00	1,5019676320
HOLDING DEL CARIBE S.A.S	901.085.146	154.503.887,00	1.545.038.870,00	1,3782003362
FARID CHAR ABDALA	3.714.963	89.127.594,00	891.275.940,00	0,7950329432
ANTONIO CHAR CHALJUB	8.745.582	34.335.984,00	343.359.840,00	0,3062826807
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	72.136.235	34.334.182,00	343.341.820,00	0,3062666066
ARTURO CHAR CHALJUB	8.532.318	34.334.178,00	343.341.780,00	0,3062665709
JABIB CHAR ABDALA	3.714.542	5.150.053,00	51.500.530,00	0,0459393282
ALVARO COTES MESTRE	7.475.817	2.986,00	29.860,00	0,0000266356
CIRO AVILA VELANDIA	7.433.371	2.986,00	29.860,00	0,0000266356
FERNANDO HADAD SALAME	7.505.218	2.986,00	29.860,00	0,0000266356
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	9.392	2.986,00	29.860,00	0,0000266356
RAUL GARAY MORA	2.854.111	2.986,00	29.860,00	0,0000266356
FELIX MEDINA AMARIS	2.943.262	1.779,00	17.790,00	0,0000158690
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	7.468.086	1.779,00	17.790,00	0,0000158690
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	3.744.773	1.141,00	11.410,00	0,0000101779
		11.210.553.571	112.105.535.710	100,00

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 Serfinanza 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 2019, 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: Serfinanza 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

Durante el año 2019 se realizaron 3 Asambleas de Accionistas, así:

Banco Serfinanza realizó durante el 2019 realizó tres (3) reuniones de Asamblea de accionistas así:

- 14 de enero de 2019: Presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Doscientas Tres Millones Setecientas Cuarenta y Dos Mil Trescientas Setenta Y Seis (10.203.742.376) acciones, equivalentes al Noventa y Cinco

punto Cuarenta por ciento (95.40%) de las acciones suscritas. Se aprobó la Reforma integral de sus estatutos con motivo de la conversión a Banco.

- 15 de febrero de 2019: presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Doscientas Tres Millones Setecientas Treinta y Nueve Mil Quinientas Veintisiete (10.203.739.527) acciones, equivalentes al Noventa y Cinco punto Cuarenta por ciento (95.40%) de las acciones suscritas. Se aprobó cambio de razón social a Banco Serfinanza S.A.
- 29 de marzo de 2019: Asamblea General ordinaria de accionistas. presentes o representadas la cantidad de Diez Mil Trescientas Sesenta Y Cuatro Millones Trescientas Ochenta y Dos Mil Treinta y Siete (10.364.382.037) acciones, equivalentes al Noventa y Seis punto Noventa y Un por ciento (96.91%) de las acciones suscritas. La información soporte de los asuntos del orden del día se puso a disposición de los accionistas con antelación de 15 días , se dio presentaron los estados financieros y sus notas al 31 de diciembre de 2018 los cuales fueron aprobados, se aprobó el proyecto de distribución de utilidades y el compromiso de las utilidades del ejercicio 2019, se dio lectura y se aprobaron los informes de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva, al informe de gobierno corporativo y al informe de actividades del Comité de Auditoría, así como al informe anual del defensor del consumidor, se nombró al Defensor del consumidor y se aprobaron sus honorarios, se nombró la firma de revisoría fiscal y se aprobaron sus honorarios, previa evaluación de la propuesta por parte del comité de Auditoría, se eligió a la Junta Directiva para el período 2019-2021 y se aprobaron los honorarios de los miembros de la Junta Directiva

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.

III. JUNTA DIRECTIVA

Durante el año 2019, la Junta Directiva de Serfinanza estuvo conformada por los Directores que se relacionan a continuación:

JUNTA DIRECTIVA BANCO SERFINANZA S.A.		JUNTA DIRECTIVA SERFINANZA 2019-2021	
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	0,0450000%
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	0,3000000%
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	0,0000100%
Alvaro Cotes Mestre.	Ingeniero Industrial. Gerente Acondesa SA	Gerente General Acondesa SA	0,0000260%
Sergio Espinosa Posada	Adm de Empresas con Maestría en Adm Agrícola y Desarrollo de Recursos./Gte Cartagenera de Desarrollo	Independiente	0,0000000%
Maria Clemencia Sierra	Finanzas y relaciones Internacionales con Master en Administración Pública en Harvard Gerente Financiero Promotora Superior S.A.S.	Independiente	0,0000000%

Para el año 2019, se realizaron las doce sesiones programadas durante el año y una sesión extraordinaria. No se presentó ningún retiro ni renuncia de ninguno de los Directores.

De acuerdo con lo aprobado en la Asamblea de Accionistas celebrada en marzo de 2019, los honorarios fijados por asistencia a reunión de junta o comités de apoyo fueron 4 SMLMV.

En cuanto a la remuneración de los miembros de la Alta Gerencia, ésta se encuentra revelada en el detalle de los datos suministrados de acuerdo al artículo 446 del Código de Comercio, información que hace parte de los estados financieros.

Quórum de la Junta Directiva. La Junta Directiva deliberará y decidirá válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Cada uno de los directores en ejercicio tendrá voto. Durante las sesiones celebradas en el año 2019 siempre se conformó el quorum deliberativo y todas las decisiones se adoptaron por unanimidad. Serfinanza convoca sin excepción a todos sus miembros.

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

ASISTENCIA JUNTA DIRECTIVA 2019												
	467 ENE	468 FEB	469 MAR	470 ABR	471 MAY	472 JUN	473 JULI	474 AGO	475 SEPT	476 OCT	477 NOV	478 DIC
JABB CHAR ABDALA	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X
ANTONIO CHAR CHALJUB		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	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
MARIA CLEMENCIA SIERRA*						X	X	X	X	X	X	
*POSESIONADA EN JUNIO DE 2019												

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 2019 la Junta Directiva aprobó el presupuesto del año 2019, la planeación estratégica, el Reglamento de Emisión y Colocación de bonos, el Plan de Trabajo del Oficial de Cumplimiento, los documentos e informes a presentar a la Asamblea, aprobó ajustes a ajustes a las políticas de riesgo de crédito, de liquidez y mercado, aprobó los ajustes a los manuales de administración de riesgos, monitoreo la gestión de riesgo, conoció y debatió los informes del Oficial de Cumplimiento, de la Gerencia de Riesgo, De la AI, del RF, del Presidente del Comité de Riesgo y del Comité de Auditoría, evaluó el desempeño de la Junta Directiva, conoció los informes y recomendaciones emitidos por la SFC y los planes de acción definidos por la entidad para acoger las recomendaciones, realizó seguimiento a la implementación de las mismas, seguimiento a indicadores definidos en el Marco de Apetito de Riesgo, entre otros.

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

Serfinanza 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 de Serfinanza, atendiendo sus responsabilidades sesionó durante el año 2019 en cuatro (4) oportunidades, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 79 del 27 de febrero de 2019.
Acta No 80 del 23 de mayo de 2019.
Acta No 81 del 29 de agosto de 2019.
Acta No 82 del 18 de diciembre de 2019

El Comité realizó todas las actividades necesarias para dar cumplimiento a las funciones asignadas por la regulación vigente, los Estatutos y su Reglamento.

Las principales actividades que desarrolló el Comité durante el año 2019 fueron las siguientes:

- Se aprobó el plan anual de auditoría. Se validó que el plan de auditoría estuviera enfocado en riesgos e incluyera los temas regulatorios, los sistemas de gestión de riesgos y los aspectos más relevantes a nivel de procesos / servicios / productos y tecnología de la entidad.
- Se estableció un presupuesto de auditoría, incluyendo recursos tecnológicos, personal, capacitación y viajes. El presupuesto fue revisado y aprobado por el comité.
- Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de auditoría en cada una de las sesiones, así mismo se recibió informe detallado de los resultados de las auditorías realizadas, tanto por el área de Auditoría Interna como por la Revisoría Fiscal, a fin de conocer los principales temas identificados y los planes de acción establecidos por la entidad.
- Se recibió de parte del área contable, los informes de los estados financieros y la descripción de las principales políticas contables, en donde se dieron a conocer los rubros contables principales, así como

las explicaciones de las cifras relevantes. En los comités de auditoría se recibió igualmente informe de la Revisoría Fiscal, de viva voz por parte de su representante, informando el estado de su plan de trabajo, los resultados generados, las principales oportunidades de mejoramiento identificadas y su opinión y dictamen sobre los estados financieros.

- Se recibieron informes de parte de Auditoría Interna relacionados con el SARLAFT, el SAC, el sistema de control interno y su actividad. Igualmente tuvo conocimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna derivadas de sus trabajos de revisión, así como de los planes de acción específicos definidos y puestos en marcha para su resolución, haciendo un seguimiento periódico de aquéllos que resultan más significativos para la Entidad.

A) COMITÉ ÚNICO DE RIESGO

Durante el año 2019 el Comité Único de Riesgo sesionó con una periodicidad trimestral. Este órgano de apoyo a la gestión de riesgos de la Junta Directiva es responsable de evaluar los niveles de exposición, límites y demás lineamientos en materia de gestión de riesgo emitidos por la junta directiva, realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las etapas de todos los sistemas de administración de riesgos, ejecutar unas evaluaciones permanentes al perfil de riesgo consolidado, teniendo en cuenta los niveles de apetito de riesgo.

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

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité Único de Riesgo se reunió en cuatro oportunidades durante el año 2019, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 2019-01	29 de Enero
Acta No 2019-02	23 de Mayo
Acta No 2019-03	25 de Julio
Acta No 2019-04	28 de Octubre

Las principales actividades realizadas en el año 2019 como apoyo a la Junta Directiva y de acuerdo a su reglamento, fueron para cada uno de los sistemas de administración de riesgos:

Apetito de Riesgos

- Seguimiento a los Indicadores del Marco de Apetito de Riesgo

Riesgo de Liquidez y Mercado

- Seguimiento a la evolución del índice de riesgo de liquidez (IRL)
- Seguimiento a los límites y alertas tempranas de liquidez
- Seguimiento a la exposición al riesgo de mercado a través del Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones de la Entidad
- Seguimiento a los límites de riesgo de mercado
- Seguimiento a la utilización de los cupos de emisores y contrapartes
- Actualización del cálculo de los cupos de emisores y contrapartes
- Actualización de la política en materia de montos máximos de operación

Riesgo Operativo

- Seguimiento al reporte de eventos de riesgo operativo
- Análisis de pérdidas de riesgo operativo
- Análisis comparativo del perfil de riesgo operativo consolidado
- Informe de gestión de monitoreo transaccional
- Análisis y seguimiento al programa de prevención de fraude y corrupción
- Informe de gestión de seguridad de la información y ciberseguridad.
- Informe de eventos de riesgo operativos y seguimiento a la implementación de planes de acción
- Programa de protección de datos personales
- Seguimiento a la ejecución del cronograma de pruebas al plan de Continuidad del Negocio
- Metodología para el cálculo de requerimiento de capital por riesgo operativo

Riesgo de Crédito

- Seguimiento la ejecución presupuestal de los saldos de cartera y el cumplimiento de los límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados.
- Seguimiento a indicadores de rentabilidad, de crecimiento y cartera vencida.
- Ajuste y actualización de políticas del sistema de administración de riesgo de crédito.

- Actualización de la metodología para calificación de la cartera comercial.
- Seguimiento y análisis a la composición de la cartera comercial y de consumo.
- Análisis a la colocación de tarjeta de crédito
- Seguidimientos a los resultados de las pruebas de back y stress testing de los modelos de originación, cobranza y seguimiento de los créditos de consumo.
- Análisis al comportamiento de las cosechas
- Ajustes a las metodologías de estimación de ingresos y capacidad de pago para el segmento Independientes.

V. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La adopción y cumplimiento del SCI por parte de SERFINANZA 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, y sobre el cual la JD aprobó ajustes.

Serfinanza 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.

El Banco 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 2019 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 Serfinanza.

JABIB CHAR ABDALA
Presidente de la Junta Directiva