



Introducción

BANCO SERFINANZA S.A en adelante SERFINANZA, es un establecimiento de crédito, organizado bajo la forma de sociedad comercial anónima, con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla, legalmente constituida y sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Financiera de Colombia.

En desarrollo de su objeto social, SERFINANZA se encuentra facultada para realizar todas las operaciones, negocios, actos y servicios propios de la actividad bancaria de acuerdo con las normas legales aplicables, en particular aquellas previstas en el artículo 7 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero. Sin perjuicio de lo anterior y sin que ello implique de ninguna manera una limitación de su capacidad para ejecutar cualquier operación legalmente prevista, el Banco se enfocará en aquellas actividades de banca de consumo y banca comercial dirigida a medianas y pequeñas empresas. En desarrollo de su objeto social y con sujeción a las restricciones y limitaciones impuestas por las leyes, la sociedad podrá realizar todas las actividades que las normas autoricen a establecimientos de su especie y efectuar las inversiones permitidas. Se entienden incluidos dentro de su objeto social los actos directamente relacionados con el mismo y los que tenga por finalidad ejercer los derechos o cumplir las obligaciones legales o convencionales derivadas de la existencia y actividad de la sociedad. Además, podrá participar en el capital de otras sociedades en los casos autorizados por la ley, en los términos y con los requisitos, limitaciones y condiciones establecidos por ésta.

Para el desarrollo de su objeto social, determinado en las normas legales y reglamentarias propios de la actividad bancaria y de conformidad con los estatutos, el BANCO podrá celebrar y ejecutar toda clase de actos, operaciones y contratos, tanto de conservación como de administración o de disposición, complementarios, conexos y conducentes al logro de aquel.

Como entidad vigilada por la Superintendencia Financiera de Colombia, SERFINANZA desarrolla una actividad catalogada por la Constitución como de interés público y está sujeta a una serie de deberes legales encaminados a garantizar que su servicio sea prestado adecuadamente, es decir, en condiciones suficientes de seguridad, transparencia y eficiencia. Por ello, es necesario que SERFINANZA cuente con directores, administradores y órganos de control cada vez mejor preparados y conocedores de la importancia que reviste una administración segura y proactiva de los negocios sociales.

La eficiencia y transparencia que impone tanto la ley como la competencia de los mercados supone una adecuada organización interna de la Entidad, con estructuras y reglas claras que gobiernen las relaciones entre los accionistas, la Junta Directiva, la Alta Gerencia, los órganos de control y otros grupos de interés.

El presente “Código de Buen Gobierno” recopila los principios, medidas, políticas, mecanismos y procedimientos que, complementando la ley, los estatutos, el código de Conducta, rigen el gobierno corporativo de la entidad, con miras a la adecuada administración de sus negocios y asuntos, el trato equitativo y respeto de los derechos de los accionistas y demás inversionistas, la detección, prevención y control de conflictos de interés y el conocimiento de la gestión y otros aspectos relevantes de la Entidad por parte de los accionistas y demás inversionistas, de conformidad con lo previsto en la Resolución No. 0275 del 23 de mayo de 2001, expedida por la Superintendencia de Valores (hoy Superintendencia Financiera de Colombia), y sus modificaciones.

Adicionalmente a las consideraciones anteriores, SERFINANZA, como emisor de valores inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, se encuentra sometido a las normas y disposiciones emanadas de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Todos los accionistas, administradores y empleados de la Entidad son destinatarios del presente Código, por lo tanto, deberán cumplir con las disposiciones establecidas en el mismo, sus principios y políticas como modelo de actuación.

En caso de duda en la aplicación de las presentes disposiciones, se deberá consultar al Secretario General de SERFINANZA, con el fin de que se pueda dar claridad y orientación sobre el alcance de las disposiciones.

El Código de Buen Gobierno es un documento dinámico, que debe ser constantemente actualizado y adaptado a las diferentes situaciones a las que la Entidad se enfrente, por tal razón, la creación, modificación y derogatoria de las

disposiciones relacionadas con el buen gobierno de la Entidad, será competencia de la Junta Directiva de SERFINANZA.

Lo anterior no obsta para que de acuerdo con las necesidades particulares de la Entidad se otorguen otras competencias especiales de buen gobierno a los diferentes órganos de dirección, administración y control de SERFINANZA y para que en casos particulares se reglamenten las disposiciones establecidas en el presente Código.

MISIÓN, VISIÓN Y PRINCIPIOS

PRIMERO:

SERFINANZA cuenta con una Misión, Visión y Valores Institucionales claramente definidos, promulgados, aceptados y practicados por los socios, administradores y todos sus empleados.

Visión

Ser reconocidos como una organización amable y de fácil acceso, que permite el desarrollo y bienestar de la comunidad haciendo realidad sus sueños.

Misión

Ofrecer soluciones que generan desarrollo económico y progreso a los clientes, accionistas y a nuestra gente, construyendo una organización sostenible y socialmente responsable.

Principios y Valores

Todos los funcionarios de SERFINANZA deben obrar no sólo conforme al más estricto apego a los reglamentos internos y a la ley, sino con sujeción al principio de la buena fe, en defensa de los intereses del público inversionista en SERFINANZA, de la propia entidad, de sus asociados y clientes en general.

Los valores que deben estar presentes en todos los actos de los funcionarios, administradores, directores y accionistas de SERFINANZA son:

- a) PREVALENCIA DE LAS REGLAS DE CONDUCTA:** Como principio básico de conducta, en SERFINANZA es imperativo anteponer la observancia de los principios éticos de este Código al logro de las metas comerciales.
- b) LEALTAD:** Se entiende por ella la obligación que tienen los funcionarios de actuar siempre buscando el beneficio de SERFINANZA e igualmente obrar de manera íntegra, franca, fiel y objetiva con relación a todas las personas que intervienen de cualquier manera con la operación bancaria.

- c) PROFESIONALISMO:** Actuar siempre en forma seria y objetiva, con diligencia, la cual se equipará al trabajo constante y a conciencia. Así mismo con destreza, la cual hace referencia al conocimiento, habilidad y buen juicio para el desarrollo de su actividad en el ejercicio de sus funciones.
- d) CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD:** Regirse por todas las disposiciones legales y reglamentarias que se apliquen a la actividad desarrollada y abstenerse de realizar cualquier práctica prohibida o restringida por la ley o los reglamentos.
- e) HONESTIDAD:** Rectitud de conducta, lealtad a la Entidad e integridad, firmeza ante propuestas deshonestas y ante la posibilidad de realizar actos por fuera de los reglamentos o la ley.
- f) RESPONSABILIDAD:** Realizar a cabalidad y con la debida diligencia las labores propias de cada cargo, y en consecuencia responder plenamente por los actos ejecutados.
- g) CONFIDENCIALIDAD:** Guardar reserva de toda de la información conocida de la Entidad, en especial de aquella cuya divulgación esté sometida a protección legal y cause perjuicios a terceros, y en especial la información relativa a clientes de SERFINANZA.
- h) SENSIBILIDAD SOCIAL:** Reconocimiento de la organización a la no discriminación y a la reasignación de sus recursos consolidando su presencia nacional incluyente.
- i) CONFIANZA:** Brindar seguridad, transparencia y calidad en sus productos y servicios que permita elevar la percepción y valoración de los clientes y de la sociedad en general.
- j) INTEGRIDAD CON EFICIENCIA:** Virtud de nuestro personal de actuar con honestidad y transparencia, cuidando el mejor uso de los recursos institucionales y el cumplimiento de los objetivos del negocio.
- k) SERVICIO:** Compromiso de todas las áreas de lograr satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades tanto del cliente interno como externos, cumpliendo los estándares de calidad establecidos por la Entidad y propendiendo su buen nombre.

l) COMPROMISO: Actitud de nuestro personal que se refleje en el cumplimiento de las normas internas, en la lealtad, responsabilidad e identificación institucional, generando valor en beneficio de los clientes y la sociedad.

m) INNOVACIÓN: Desarrollo o mejora de nuevos productos, servicios y procesos que eleven la productividad y que atiendan los requerimientos y necesidades de nuestros clientes.

SERFINANZA ha definido como objetivo estratégico de la organización, fomentar y fortalecer la protección de los derechos del consumidor financiero, garantizando la debida atención, trato justo, respeto y servicio de calidad.

Estos principios se consolidan al interior de la compañía como eje fundamental en la toma de decisiones de cara al cumplimiento de las normas de protección al consumidor financiero, propiciando una cultura de atención, respeto y buen servicio a los consumidores.

Toda la organización, deberá velar por:

- 1.** Promover un trato justo, que permita atender las necesidades y expectativas de los consumidores financieros.
- 2.** Brindar acceso e información clara, transparente y oportuna durante todo el ciclo de vida del producto, que permita a los consumidores financieros conocer adecuadamente sus derechos y obligaciones.
- 3.** Atender las quejas o reclamos de los consumidores financieros, garantizando en todo momento el ejercicio oportuno de sus derechos.
- 4.** Ejecutar actividades de educación financiera al consumidor para asegurar que adquieran conocimientos, competencias y habilidades para el uso adecuado de los servicios y productos.
- 5.** Mantener en todo momento una cultura de atención, respeto a los derechos y servicio a los consumidores financieros.

ESTRUCTURA DE GOBIERNO

SEGUNDO: Estructura de Gobierno de SERFINANZA

El órgano supremo de dirección es la Asamblea General de Accionistas.

Son órganos de administración la Junta Directiva de la entidad y la Alta Gerencia, integrada por el Presidente y por dos (2) suplentes que puede designar la Junta Directiva.

Tienen el carácter de administradores el representante legal y sus suplentes, así como los directores de la Junta Directiva y los funcionarios que ejerzan funciones de dirección, gestión o disposición externa o interna, por tener cargos de dirección, confianza y manejo derivados de la relación laboral con la entidad y dependan directamente del Presidente de la Entidad.

Las funciones y facultades de los órganos de dirección constan en los estatutos sociales y en lo no previsto en ellos, en las disposiciones aplicables del Código de Comercio, del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y de las circulares emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, así como en los Reglamentos de Funcionamiento de la Asamblea y de la Junta Directiva.

2.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas la conforman los accionistas inscritos en el libro de accionistas reunidos con el quórum y en las condiciones que la ley, los estatutos y el Reglamento de Funcionamiento de la Asamblea lo exijan.

Los accionistas de la Entidad son, en materia de buen gobierno, un grupo de gran importancia y por ende cuentan con un conjunto de derechos, prerrogativas, beneficios y deberes reconocidos en las disposiciones legales, los estatutos y en el presente Código.

Todo accionista contará, entre otros, con la posibilidad de conocer y ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño de la Entidad de la que es accionista

Como órgano de dirección, se destaca la función de reformar los estatutos de la sociedad, elegir a los directivos, aprobar los estados financieros de cierre de ejercicio, elegir al Revisor Fiscal, y en general la definición de los valores corporativos, objetivos del negocio y reglas de conducta.

Los accionistas minoritarios, en los términos de las disposiciones legales vigentes, podrán convocar a la Asamblea de Accionistas, cuando existan elementos de juicio que razonablemente conduzcan a pensar que dicha Asamblea es necesaria para garantizar sus derechos, o para proporcionarles información de la que no disponen.

Todos los accionistas de la Entidad, en los términos y con las excepciones consagradas en las disposiciones legales, tienen iguales derechos y obligaciones.

La Entidad dará un tratamiento equitativo a todos los inversionistas, en los términos de las disposiciones legales vigentes.

Las reglas por las cuales ha de regirse las reuniones de Asamblea General de Accionistas se encuentran establecidas en el Reglamento Interno de la Asamblea adoptado en la reunión de Asamblea General Ordinaria de Accionistas del 12 de marzo de 2008.

SERFINANZA tiene muy en alto la consideración hacia sus accionistas, en reciprocidad a la confianza que éstos demuestran al invertir su dinero en la Entidad, razón por la cual:

- Reconoce y defiende los derechos de sus accionistas.
- Les suministra la información relevante para sus decisiones.
- Planea y ejecuta las reuniones de la Asamblea General de Accionistas de forma que todos sus accionistas puedan participar.
- Brinda un trato equitativo e igualitario a todos sus accionistas.

Todo accionista contará, entre otros, con la posibilidad de ejercer sus derechos, hacer observaciones a la administración y proponer las modificaciones o formular las propuestas que sean pertinentes y legales para el mejor desempeño de la Entidad.

2.1.1 Derechos de los Accionistas

Además de otros contenidos en la ley y en los estatutos o pactos sociales, los accionistas de la Entidad tienen los siguientes derechos:

- a.** Participar de los dividendos que decreta la Asamblea de Accionistas de la Entidad de acuerdo con el tipo de acción de la cual sea titular, siempre que haya lugar a la distribución de éstos.
- b.** Participar y votar, según el tipo de acciones que posea, en las Asambleas Generales de Accionistas para la toma de las decisiones que corresponden a la misma, incluyendo la designación de los órganos y personas que de acuerdo con la ley y los estatutos le corresponda elegir. Así mismo, contar con mecanismos efectivos para ser representados en dichas Asambleas.
- c.** Transferir o enajenar sus acciones, según lo establecido por la ley, los estatutos sociales y los acuerdos de accionistas en caso de que los hubiere; así como conocer los métodos de registro de las acciones y la identidad de los principales accionistas de la Entidad, de conformidad con la ley.
- d.** Tener acceso a la información pública de la Entidad de manera clara, en tiempo oportuno y en forma integral y completa.
- e.** Hacer recomendaciones sobre el Buen Gobierno de la Entidad.
- f.** Asociarse para ejercer sus derechos.
- g.** Solicitar la convocatoria a reunión de Asamblea conforme con lo establecido en los estatutos y en la ley.
- h.** Solicitar la realización de Auditorías especializadas de acuerdo con el procedimiento establecido por la Entidad.
- i.** Ejercer el derecho de retiro de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos y en el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

j. Ejercer el derecho de preferencia de acuerdo con las disposiciones legales y los estatutos de la Entidad.

k. Hacerse representar ante la Entidad, para cualquier efecto, a través de poderes de acuerdo con lo señalado en los Estatutos.

2.1.1.1 Mecanismos que permiten a los accionistas contratar a su costo auditorías especializadas del emisor.

Un accionista o grupo de accionistas que tengan una participación igual o superior al cinco por ciento (5%) del capital de la Entidad (porcentaje que se considera suficientemente representativo y a partir del cual la legislación financiera y del mercado de valores reconoce ciertos derechos a los accionistas) podrá solicitar ante la Presidencia, autorización para encargar, a costa y bajo responsabilidad del accionista o grupo de accionistas, auditorías especializadas dentro de los siguientes términos:

- Las auditorías especializadas se podrán llevar a cabo durante los quince (15) días hábiles siguientes la Asamblea General Ordinaria de Accionistas que se realiza en el primer trimestre de cada año.
- No se permitirá la violación de los derechos de la Entidad, de su información y de la de sus clientes, que constituyen ventajas competitivas y, en general, de todos aquellos documentos que se consideren privilegiados o reservados o de terceros, de conformidad con lo establecido en la regulación aplicable a la Entidad.
- Las auditorías especializadas no podrán adelantarse sobre secretos industriales ni respecto de materias cobijadas por la legislación sobre derechos de propiedad intelectual, ni respecto de información sobre la cual exista compromiso de confidencialidad.
- Las auditorías especializadas solo podrán cobijar el examen de información y documentación que esté en poder de la Entidad y que tenga una antigüedad no superior a dos (2) años.
- Las auditorías especializadas no podrán implicar una afectación a la normal operación

de la Entidad ni a la autonomía y competencias de los administradores, según las facultades legales y estatutarias.

- La solicitud para realizar auditorías especializadas deberá hacerse por escrito con al menos un (1) mes de antelación a la fecha de inicio de dicha auditoría y se deberá indicar en forma detallada las razones y los hechos en que se funda la solicitud, los asuntos específicos objeto de auditoría, los cuales deberán ser congruentes con la motivación invocada y el tiempo de duración, que no excederá del término máximo de quince (15) días corrientes. La solicitud deberá incluir en forma específica la información a la que se quiere tener acceso.
- La solicitud deberá radicarse ante la Presidencia de la Entidad o ante Secretaría General.
- Las firmas que se contraten para realizar tales auditorías deberán tener, como mínimo, las calidades de la Revisoría Fiscal que haya designado la Asamblea General de Accionistas de la Entidad para el período correspondiente y contar con reconocido prestigio y trayectoria profesional, además de acreditar criterios de independencia respecto de la competencia.
- La Entidad destinará un espacio y asignará a los funcionarios responsables para la atención de las auditorías especializadas.
- Los papeles de trabajo suministrados al auditor especial o firma que realice las auditorías especializadas, así como los resultados de estas, estarán sujetos a reserva y permanecerán en poder de la Entidad.
- Los resultados de la auditoría deberán conservarse en la Entidad por un tiempo no inferior a cinco (5) años, contados a partir de la fecha de su elaboración.
- Los resultados de la Auditoría no podrán ser revelados, sin el consentimiento previo y escrito de la Entidad.

2.1.2 Principales Obligaciones de los Accionistas

Todos los accionistas de la Entidad tienen unas obligaciones que se derivan del ejercicio de sus derechos y su calidad de accionista. Las principales obligaciones son:

- a.** Mantener debidamente informada a la Entidad sobre su dirección actual o la de su representante legal o apoderado según el caso, con el fin de poder remitir a la dirección registrada las citaciones o comunicaciones a que haya lugar y poder tener un contacto efectivo y directo con el mismo, en los casos en que sea necesario.
- b.** En caso de pérdida o extravío de un título de acciones, el accionista deberá solicitar a la Entidad la reposición del título, anexando para este efecto la denuncia de pérdida o extravío correspondiente y prestando además las garantías que la Entidad requiera de acuerdo con lo establecido en los estatutos sociales.
- c.** El traspaso de las acciones podrá hacerse por el simple acuerdo de las partes, pero para que produzca efectos respecto de la Entidad y de terceros, será necesario que el accionista enajenante informe de dicho traspaso a la Entidad, indicando el número de las acciones transferidas y el nombre completo y la identificación del adquirente, a fin de que se registre la operación en el libro de registro de accionistas correspondiente.

2.1.3 Tratamiento equitativo de los accionistas

Las acciones de SERFINANZA, serán nominativas y de capital y podrán ser ordinarias, privilegiadas o con dividendo preferencial y sin derecho de voto.

SERFINANZA garantiza que sus accionistas sean tratados en igualdad de condiciones, teniendo en cuenta que cada accionista tendrá los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones de la que sea dueño y el número de acciones que posea.

Las acciones con dividendo preferencial no conferirán a su titular el derecho de votar en las Asambleas de Accionistas, salvo en los casos establecidos por los estatutos sociales de la Entidad y en las disposiciones legales que regulan la materia. En el evento en que se presenten dichos casos, la Entidad informará oportunamente a estos accionistas, con la finalidad de que puedan ejercer su derecho al voto o conferir los poderes que sean

necesarios para ser representados en las reuniones. En todo caso, la Entidad velará porque estos accionistas con dividendo preferencial y sin derecho de voto, sean oportunamente notificados de las reuniones de Asamblea de Accionistas y que cuenten con la oportunidad para hacerse representar en las reuniones en las que se requiera su voto, para lo cual deberán designar un vocero que los represente.

2.1.4 Relaciones de los Accionistas con la Entidad

Los accionistas deberán actuar con lealtad y buena fe frente a la Entidad, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses o que puedan dar origen a delitos relacionados con el lavado de activos y de la financiación del terrorismo o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dicha actividad y, en general, en los casos en que se lesionen los intereses de la entidad o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma.

Las relaciones comerciales de la Entidad con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes y, en todo caso, dentro de condiciones de mercado. Estas relaciones se divulgarán en las notas a los estados financieros de la Entidad.

El Reglamento Interno de la Asamblea General de Accionistas recoge los principios, normas, reglas básicas de organización y funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas.

2.1.5 Representación de los Accionistas

Las siguientes son prohibiciones dirigidas a directivos, empleados, funcionarios y colaboradores de la Entidad, con la finalidad de asegurar que éstos den un trato equitativo a todos los accionistas:

- a.** Incentivar, promover o sugerir a los accionistas el otorgamiento de poderes en blanco, donde no aparezca claramente definido el nombre del representante para las asambleas de accionistas.
- b.** Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de la asamblea, donde no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.

- c.** Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas, sin el lleno de los requisitos legales. Es decir, que los poderes deberán otorgarse por escrito, indicando el nombre del apoderado, la persona en quien éste puede sustituirlo, si es del caso, y la fecha de la reunión. Las personas jurídicas que otorguen poder deberán acompañar certificado reciente que acredite su existencia y representación de conformidad con la ley.
- d.** Sugerir o determinar el nombre de quienes actuarán como apoderados en las asambleas de accionistas.
- e.** Recomendar a los accionistas que voten por determinada lista.
- f.** Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la presentación en la asamblea de propuestas que hayan de someterse a su consideración.
- g.** Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente en la misma.

También estarán prohibidas las conductas descritas cuando las mismas se realicen a través de apoderado, intermediario o por interpuesta persona.

Los administradores y empleados de la Entidad no podrán votar, ni aún con sus propias acciones, en las decisiones que tengan por objeto aprobar los balances y cuentas de fin de ejercicio ni las de liquidación.

2.1.6 Identificación de los Principales accionistas de la Entidad

En desarrollo de las normas legales vigentes, SERFINANZA reporta periódicamente a la Superintendencia Financiera de Colombia sus principales accionistas, de acuerdo con las normas que regulan el mercado público de valores.

2.2 ADMINISTRADORES Y EJECUTIVOS

Los administradores deberán obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Entidad, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas.

En el cumplimiento de su función, los administradores deberán:

- a.** Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de la Entidad.
- b.** Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
- c.** Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los diferentes órganos de control de la Entidad, en especial la Revisoría Fiscal o Auditoría Externa y Auditoría Interna.
- d.** Guardar y proteger la reserva bancaria, bursátil, comercial e industrial de la Entidad y de los negocios con los consumidores y proveedores.
- e.** Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
- f.** Abstenerse de participar directamente o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la entidad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.
- g.** Supervisar el cumplimiento y dar aplicación a las disposiciones de gobierno corporativo y ética de la Entidad y adoptar los mecanismos necesarios para el fortalecimiento de estos.

Son administradores el representante legal y sus suplentes - así como los directores de la Junta Directiva y los funcionarios que ejerzan funciones de dirección, gestión o disposición externa o interna, por tener cargos de dirección, confianza y manejo derivados de la relación laboral con la entidad y dependan directamente del Presidente de la Entidad.

2.2.1 JUNTA DIRECTIVA

Como órgano de administración, entre sus funciones se destaca el nombramiento de Presidente y sus suplentes, y en general la aprobación de políticas, procedimientos y estrategias que permitan asegurar el logro de los objetivos estratégicos y la realización de los valores corporativos, así como el control y seguimiento de todas aquellas acciones que se tomen para lograrlos, en función permanente de los derechos de los accionistas y de la sostenibilidad y crecimiento de SERFINANZA. Así mismo, velará por el cumplimiento de las disposiciones del Código de Buen Gobierno adoptado por la Entidad.

Las funciones específicas de la Junta Directiva están establecidas en los estatutos sociales, en la ley y en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva.

La Junta Directiva también promoverá el mejor trato y atención a los accionistas, clientes, empleados, proveedores y a la comunidad.

La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años y se compone de siete (7) directores de los cuales se designan al menos dos (2) directores independientes de acuerdo con lo establecido en la ley 964 de 2005

La Asamblea General de Accionistas determina los honorarios que se pagarán a los miembros de Junta Directiva.

Una vez elegidos los Directores, deberán posesionarse ante la Superintendencia Financiera de Colombia, como requisito previo para el desempeño de sus funciones.

2.2.1.1 Principios de actuación de los Directores

Con el fin de mantener la mayor objetividad, independencia y conocimiento en la toma de decisiones, los Directores deberán regirse, individualmente y como cuerpo colegiado, por los siguientes principios:

- a.** Los Directores, una vez elegidos, representan a todos los accionistas, y por consiguiente no actuarán en interés de accionistas o grupos de accionistas en particular.
- b.** Desempeñarán sus funciones de buena fe, de manera independiente, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de la Entidad y de todos los accionistas.
- c.** Tratarán en forma equitativa y justa en sus decisiones a todos los accionistas.
- d.** Promoverán, en lo que concierne a sus funciones, el cumplimiento de las leyes aplicables, los estatutos sociales, el Código de Buen Gobierno, el Código de Ética y demás normas y reglas acogidas por la Entidad.
- e.** Ejercerán su cargo en forma objetiva e independiente.
- f.** Definirán los planes, estrategias y objetivos de la Entidad.
- g.** Conocerán la condición financiera y operativa y los segmentos importantes de los negocios de la Entidad.
- h.** Participarán activamente en las reuniones de Junta y de los Comités a que pertenez-

can, conociendo y revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones, material que la administración suministrará de manera adecuada y oportuna.

i. Evitarán los conflictos de interés con la Entidad, informando sobre su presencia.

2.2.1.2 Principales Responsabilidades de la Junta Directiva

En adición a lo establecido en la ley y los estatutos sociales, los principales deberes y atribuciones de la Junta Directiva son:

a. Velar por su propio desempeño, realizará un estricto seguimiento las prácticas de Gobierno Corporativo contenidos en el presente Código, asegurando su cumplimiento y buscando el desarrollo progresivo de mejores estándares.

b. En relación con la Presidencia, la Junta Directiva es la responsable por su selección, evaluación, remuneración y sustitución, por la asignación de sus principales responsabilidades y por la supervisión del plan de sucesión.

c. Aprobar y revisar la estrategia de la entidad, los principales proyectos, la política de riesgos, los presupuestos y el plan de negocios de la Entidad, así como los productos y servicios nuevos.

d. Promover la integridad de los sistemas contables, de información gerencial, financiera y de auditoría, y velar por el adecuado funcionamiento de los sistemas de control, de seguimiento de riesgos y de cumplimiento legal.

e. Promover un comportamiento ético en la Entidad de conformidad con los principios establecidos en el Código de Ética.

f. Propender porque los accionistas y el mercado en general, tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la sociedad que deba revelarse.

g. Revisar que las prácticas de Gobierno Corporativo de la sociedad, la conducta y comportamiento empresarial y administrativo, se ajusten a lo previsto en el código de Gobierno Corporativo y demás normativa interna y regulatoria.

i. Conocer de las actuaciones relacionadas con conductas de los miembros de la Junta Directiva de la Entidad que puedan ser contrarias a lo dispuesto en los Estatutos, el Reglamento de la Junta Directiva y demás reglamentos internos, de las que se informará a ésta, cuando a juicio del Comité fuere necesario.

h. Informar a la Asamblea General de Accionistas sobre sus actuaciones y atender las cuestiones que les planteen los accionistas en materias de su competencia

i. Aprobar la política de Recursos Humanos de la Entidad..

j. Aprobar la política de remuneración de la Alta Gerencia.

k. Aprobar los criterios objetivos por los cuales la Entidad contrata y remunera a sus ejecutivos.

l. Evaluar el desempeño de las funciones del Presidente y Vicepresidente a los efectos de su evaluación periódica.

El Reglamento Interno de la Junta Directiva recoge los principios, normas, reglas básicas de organización y funcionamiento de la Junta Directiva, así como la norma de conducta de sus miembros.

2.2.2 PRESIDENTE Y SUPLENTE DEL PRESIDENTE

El gobierno y la administración de la Entidad serán ejercidos por el Presidente, quien será el Representante Legal.

El Presidente de la Sociedad será nombrado por la Junta Directiva, en sus faltas absolutas, temporales o accidentales podrá ser reemplazado por cualquiera de los dos (2) suplentes que designe la misma Junta Directiva.

Las funciones, atribuciones, limitaciones y restricciones del Presidente y de los suplentes están descritos en los estatutos sociales.

En general, corresponde a la Alta Gerencia desarrollar y ejecutar todos los procesos y acciones necesarios para implementar las metodologías y políticas aprobadas por la Junta Directiva, así como controlar su cumplimiento.

Los Representantes Legales de la Entidad, una vez designados deben surtir el trámite de posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia, con antelación al desempeño de sus funciones.

TERCERO: COMITÉS:

El análisis y seguimiento del Sistema de Control Interno de la Entidad se desarrolla a través de los comités, quienes suministran a la Junta Directiva y a la administración la información suficiente y propuestas tendientes a garantizar que el sistema de Control Interno se ajuste a las necesidades de la entidad.

Los principales Comités de la Entidad son:

Comité de Riesgos, Comité de Gobierno Corporativo, Comité SARLAFT y Comité de Auditoría.

3.1 Comité de Riesgos

El principal objetivo de este comité es el de apoyar a la Junta Directiva y a la Presidencia de la institución en la definición, seguimiento y control de las políticas generales para la gestión de riesgos.

Está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, dos (2) de ellos independientes, el Presidente de la Entidad y la Gerente de Riesgos. Actuará como secretario de este comité la Gerente de Riesgos de la Entidad.

El Comité se reunirá trimestralmente, previa convocatoria por parte de su Presidente, la cual se podrá realizar a través del Secretario del Comité, o de manera extraordinaria cada vez que se requiera. El Comité deliberará y decidirá válidamente con la presencia y votos de la mayoría de sus miembros.

Las funciones de este Comité son:

- a.** Evaluar los niveles de exposición, límites y demás lineamientos en materia de gestión de riesgo emitidos por la junta directiva.
- b.** Realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las etapas de los diferentes sistemas de administración de riesgos (SARO, SARC, SARL y SARM).
- c.** Evaluar permanentemente el perfil de riesgo de la entidad, teniendo en cuenta los niveles de tolerancia al riesgo determinados por la junta directiva.
- d.** Sugerir los planes de acción para mitigación de riesgos inherentes al interior de la entidad.
- e.** Evaluar las políticas, metodologías y procedimientos para la administración del riesgo acorde a los lineamientos de la junta directiva.
- f.** Velar por el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas al área encargada de la gestión de riesgos.
- g.** Revisar los límites de riesgos y los informes sobre riesgos, haciendo las recomendaciones pertinentes a la Junta Directiva y/o al Comité de Auditoría.
- h.** Proponer a la Junta Directiva la política de riesgos de la sociedad.
- i.** Valorar sistemáticamente la estrategia y las políticas generales de riesgo en la socie-

dad, traducidas en el establecimiento de límites por tipos de riesgo y de negocio, con el nivel de desagregación que se establezca por negocios, grupos empresariales o económicos, clientes y áreas de actividad.

j. Analizar y valorar la gestión ordinaria del riesgo en la sociedad, en términos de límites, perfil de riesgo (pérdida esperada), rentabilidad, y mapa de capitales (capital en riesgo).

k. Analizar y evaluar los sistemas y herramientas de control de riesgos de la sociedad.

l. Formular las iniciativas de mejora que considere necesarias sobre la infraestructura y los sistemas internos de control y gestión de los riesgos.

m. Elevar a la Junta Directiva las propuestas de normas de delegación para la aprobación de los distintos tipos de riesgo que correspondan asumir a esta o a otros niveles inferiores de la organización.

n. Impulsar la adecuación de la gestión del riesgo en la sociedad a un modelo avanzado que permita la configuración de un perfil de riesgos acorde con los objetivos estratégicos y un seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos a ese perfil.

3.2 Comité SARLAFT

Apoya a la Junta Directiva y a la Presidencia en la medición, control, evaluación, y seguimiento a los diferentes aspectos involucrados en la prevención, detección y control de actividades ilícitas de lavado de activos y financiación del terrorismo que puedan llegar a presentarse en el desarrollo de las operaciones ordinarias de la Entidad.

La periodicidad de estas reuniones es trimestral, sin embargo, pueden realizarse reuniones extraordinarias cuando alguno de los miembros o el Oficial de Cumplimiento consideren necesario.

El Comité está integrado por el Presidente de la Compañía, el Vicepresidente Financiero, Secretaria General, Gerente de Riesgos, Oficial de Cumplimiento Principal, Oficial de Cumplimiento Suplente.

Las principales funciones de este Comité son:

1. Analizar el Informe Trimestral de Gestión del Oficial de Cumplimiento para ser presentado a consideración de la Junta Directiva, en el cual debe referirse como mínimo a los siguientes aspectos, entre otros: Los resultados de la gestión desarrollada, el cumpli-

miento que se ha dado en relación con el envío de los reportes a las diferentes autoridades, la evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo, los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados, la efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en las disposiciones legales, así como de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias observadas en el SARLAFT y los resultados de los correctivos ordenados por la Junta Directiva.

- 2.** Hacer seguimiento de los criterios objetivos, para la determinación de las operaciones sospechosas, así como aquellos para determinar cuáles de las operaciones efectuadas por usuarios serán objeto de consolidación, monitoreo y análisis de inusualidad, para su reporte a la UIAF.
- 3.** Realizar seguimiento al informe Trimestral preparado por el Revisor Fiscal dirigido a la Junta Directiva, y establecer planes de acción.
- 4.** Proponer a consideración de la Junta Directiva las actualizaciones y/o modificaciones al manual SARLAFT, que considere conveniente para el adecuado funcionamiento del SARLAFT, en cuanto a metodologías de Identificación, Medición, Control y Monitoreo
- 5.** Analizar las operaciones sospechosas que sean presentadas por el Oficial de Cumplimiento, así como determinar cuáles de las operaciones efectuadas por usuarios serán objeto de consolidación, monitoreo y análisis de inusualidad, para ser reportados a la UIAF.
- 6.** Revisar informes emitidos por Auditoría Interna, sobre los resultados de la revisión, la evaluación, control, seguimiento y cumplimiento del SARLAFT.
- 7.** Hacer seguimiento de los informes normativos que deben ser enviados a la UIAF, tales como Reporte de Transacciones en efectivo, Reporte de Productos Ofrecidos por Entidades Vigiladas, Reportes Ros, Reporte de Transferencia, remesa, compra y venta de divisas, Reporte de Partidos y Campañas Políticas.
- 8.** Analizar los informes emitidos por el Oficial de Cumplimiento sobre el informe transacciones en efectivo mayores a \$10 en el día y \$50 millones de pesos en el mes.
- 9.** Proponer y Sugerir planes de acción y mejoras a las políticas y procedimientos del SARLAFT.

10. Revisar que existan los controles necesarios para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas.

11. Especificar la periodicidad para actualizar el programa de cumplimiento, que, en todo caso, no podrá ser superior a un (1) año.

3.3. Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva respecto de la implementación y supervisión del control interno de la entidad, que sirve de soporte en la toma de decisiones referentes al sistema de control, y su mejoramiento. El Comité es el encargado de la evaluación del control interno y su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde a la Junta Directiva, desarrollando funciones de carácter eminentemente de asesoría y apoyo.

El Comité estará conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, quienes deberán tener experiencia, ser conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas al referido órgano social y ser en su mayoría independientes, entendiendo por independientes aquellas personas que en ningún caso sean:

i. Empleados o directivos de la entidad o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.

ii. Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de esta.

iii. Socios o empleados de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la entidad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.

iv. Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos

importantes de la entidad. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.

v. Administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal de la entidad.

vi. Persona que reciba de la entidad alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la junta directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la junta directiva.

Participarán en el Comité de Auditoría el Presidente de la Entidad, el Auditor Interno, y el Secretario General.

A las reuniones del comité podrá ser citado cualquier funcionario de SERFINANZA, y el Revisor Fiscal con el fin de suministrar información que se considere pertinente acerca de los asuntos de su competencia u otros invitados que el comité considere necesario.

Este Comité tendrá como finalidad apoyar a la Junta Directiva en la supervisión de la efectividad del sistema de control interno, para la toma de decisiones en relación con el control y el mejoramiento de la actividad de la Entidad y sus administradores.

Adicionalmente, el Comité ordenará y vigilará que los procedimientos de control interno se ajusten a las necesidades, objetivos, metas y estrategias determinadas por la Entidad y que dichos procedimientos se enmarquen en los objetivos del control interno, entre los cuales se encuentran la efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad en los reportes financieros y el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Para estos efectos, el Comité definirá los mecanismos para consolidar la información de los órganos de control para la presentación de esta a la Junta Directiva, y establecerá las políticas, criterios

y prácticas que deberá emplear la entidad en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera.

El Comité no sustituirá las funciones de la Junta Directiva ni de la Administración sobre

la supervisión y ejecución del sistema de control interno de la Entidad. Para su funcionamiento, además de lo dispuesto por las normas vigentes que le sean aplicables, el Comité de Auditoría contará con un Reglamento Interno que establece sus objetivos, funciones, responsabilidades y reglas de funcionamiento.

Para el adecuado cumplimiento de sus funciones el Comité de Auditoría deberá conocer y/o evaluar cuando menos el siguiente material documental:

- El borrador de los estados financieros de la entidad
- El dictamen de los estados financieros emitido por el Revisoría Fiscal.
- Los informes de control interno emitidos por la Revisoría fiscal y Auditoría Interna y/o las cartas de recomendaciones u observaciones emitidas por los mismos.
- El plan de auditoría del Auditor Interno y/o del Revisor Fiscal.
- Los oficios de observaciones que remita la Superintendencia Financiera de Colombia a la entidad como consecuencia de deficiencias detectadas en el sistema de control interno.
- Las actas donde conste la evaluación periódica de la cartera de créditos de la entidad.

El Comité de Auditoría deberá reunirse por lo menos cada tres (3) meses, o con una frecuencia mayor si así lo ameritan los resultados de las evaluaciones del Sistema de Control Interno.

Con base en las reuniones del Comité se emitirán las Actas correspondientes, las cuales serán elaboradas por el Secretario del Comité, quien enviará el borrador de esta a los restantes miembros dentro de los dos días siguientes a su celebración. Si transcurridos dos días después de su remisión sin que ninguno de los asistentes efectúe comentarios distintos, se asumirá como texto definitivo. En todo caso, de cada acta se deberá dar lectura en la reunión de Comité inmediatamente siguiente de lo cual se dejará constancia en la misma. Las actas serán firmadas por el Presidente y el Secretario del Comité.

3.4. Comité de Gobierno Corporativo

Es el órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva en relación con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Corporativo y el cumplimiento de las políticas establecidas por la entidad en dicho sentido.

El Comité de Gobierno Corporativo formulará recomendaciones para la adopción de mejores prácticas de Gobierno Corporativo, apoyará la Junta Directiva en el conocimiento y comprensión de las mismas, así como la definición de políticas y procedimientos para adoptarlas.

Conformación: Tres (3) miembros de la JD, de los cuales dos (2) tengan carácter independiente. Pueden asistir a las reuniones del Comité con voz y sin voto el Presidente y Representante legal del Banco y cualquier otro empleado que el Comité considere pertinente para el desarrollo inherente de sus funciones de acuerdo a las disposiciones legales que regulan la materia y al presente Reglamento. Puede contar con el apoyo puntual o permanente de asesor externo. Los integrantes de este comité son nombrados por la JD por un período de dos (2) años.

El Comité se reunirá como dos (2) veces en el año o cuando lo estime necesario.

MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS ADMINISTRADORES Y CRITERIOS PARA SU REMUNERACIÓN

CUARTO: MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE LOS ADMINISTRADORES

La Junta Directiva anualmente realizará una evaluación de su gestión, en la que incluya la asistencia de sus miembros a las reuniones, la participación de cada uno en las decisiones, el seguimiento y la evaluación de sus tareas, evaluación que constará en el Informe de Gobierno Corporativo que suscribe el Presidente de la Junta Directiva.

La Asamblea General de Accionistas evaluará anualmente al Presidente a través del Informe de Gestión que éste rinda. Así mismo la Junta Directiva evaluará mensualmente la gestión del Presidente de la entidad a través de los informes que rinde éste a la Junta Directiva. El Presidente hará lo propio respecto de los ejecutivos que dependan directamente de él.

5.1 Política Salarial

La remuneración, salarios e incentivos de todo el personal de la Entidad, se determina de acuerdo con los lineamientos y parámetros establecidos por la Junta Directiva, la cual, en sus determinaciones, acude a las curvas salariales existentes en el sector y a los resultados de la evaluación de desempeño y de gestión. Se tendrán como criterios de remuneración, para el Presidente y los altos ejecutivos, la experiencia en las actividades principales de la entidad, sus calidades, el nivel de responsabilidad del cargo, el buen desempeño de gestión, los estudios realizados, funciones y generación de valor agregado para la entidad y la evaluación periódica de su gestión.

ENTIDADES Y MECANISMOS DE CONTROL

SEXTO:

SERFINANZA se encuentra sometida al control y vigilancia de la Superintendencia Financiera de Colombia. Adicionalmente, en desarrollo de lo previsto en las normas legales vigentes, la Entidad debe atender los requerimientos y suministrar la información que le sea solicitada por las Autoridades legitimadas al efecto.

6.1 Entidades Internas de Control

SERFINANZA cuenta con una adecuada estructura de control interno, la cual constituye objeto de permanente revisión por parte de la administración y la Junta Directiva, con el fin de tomar los correctivos y mejoras que resulten de la misma. Así, la administración de la Entidad velará porque el sistema de control interno cumpla con las normas y prácticas que le son aplicables.

Dentro de los objetivos principales del Sistema de Control Interno está la búsqueda de la eficiencia operacional, el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la creación de mecanismos que permitan la revelación de información financiera fiable y asegurar que la Entidad cumpla con las disposiciones jurídicas y políticas que regulan su actividad.

El análisis y seguimiento del sistema de control interno de la Entidad es realizado por las áreas internas correspondientes, la Auditoría y la Revisoría Fiscal que suministran a la Junta Directiva y a la Administración información, elementos de juicio y propuestas tendientes a garantizar que el sistema de control interno se ajusta a las necesidades de la entidad de tal manera que le permite realizar adecuadamente su objeto social y cumplir con sus objetivos.

La Entidad cuenta con los siguientes mecanismos para la evaluación y control de la actividad de los administradores, principales ejecutivos, directores y todos sus empleados.

6.1.1 Auditoría Interna

La Auditoría de SERFINANZA es el área que procura a la Entidad seguridad y transparencia en todas sus operaciones, fomentando la cultura del autocontrol y verificando que se logren los objetivos de efectividad y eficiencia de las operaciones, suficiencia y confiabilidad de la información y el cumplimiento de las leyes, normas, políticas y procedimientos establecidos.

La Auditoría adelanta sus funciones con un enfoque proactivo y preventivo que permita anticiparse a los posibles riesgos que se puedan presentar, buscando alternativas para mejorar los procesos, obtener mayor productividad, reducir costos, cumplir con las normas y en general brindar mayor calidad y confiabilidad en las operaciones de la Entidad.

6.1.2 Oficial de Cumplimiento

Se encarga de velar por la adopción de todos los procedimientos específicos para prevenir el lavado de activos en la entidad verificando que se hayan implementado todos los mecanismos necesarios para obtener un adecuado conocimiento de los clientes y del mercado, así como aquellos que permitan detectar las operaciones sospechosas e inusuales y controlar las operaciones en efectivo y, en especial, promover el desarrollo de programas de capacitación para todos los funcionarios de la Entidad con el fin de instruirlos sobre el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

La Entidad cuenta con un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo SARLAFT, que tiene por principios básicos el conocimiento del cliente, la determinación de movimientos por usuario y cliente, el conocimiento del mercado, la detección y análisis de operaciones inusuales y la determinación y reporte de operaciones sospechosas. Las funciones del Oficial de Cumplimiento, los procedimientos específicos del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la financiación del terrorismo SARLAFT y los reportes internos y externos se han definido, conforme a normas legales y reglamentaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia en manuales internos.

6.2 Órgano externo de Control

6.2.1 Revisoría Fiscal

La Revisoría Fiscal de SERFINANZA cumple las funciones establecidas en los Estatutos

Sociales, en el Código de Comercio, en las demás disposiciones legales pertinentes y aquellas funciones que, siendo compatibles con las anteriores, le sean encomendadas por la Asamblea General de Accionistas.

La Entidad tiene un Revisor Fiscal nombrado por la Asamblea General para períodos de dos (2) años, pero puede ser reelegido indefinidamente. El Revisor Fiscal tiene un Suplente que lo reemplazará en sus faltas absolutas, temporales o accidentales. El Suplente será elegido en la misma forma y para el período que el principal.

El Revisor Fiscal recibe por sus servicios la remuneración que le fije la Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General, en la sesión en que se designe Revisor Fiscal, incluye la información relativa a las apropiaciones previstas para el suministro de recursos humanos y técnicos, destinados al desempeño de las funciones a él asignadas.

El Revisor Fiscal, en el dictamen que rinde a los accionistas en las reuniones de la Asamblea General, debe incluir los hallazgos relevantes, con el fin de que los accionistas y demás inversionistas, cuenten con la información necesaria para tomar decisiones sobre los correspondientes valores.

Mecanismos de Divulgación de los Hallazgos del Revisor Fiscal.

a. Dar oportunamente cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva y al Presidente, según los casos, de las irregularidades que note en la Entidad y en el desarrollo de sus negocios.

b. Informar a la Junta Directiva o a la Asamblea General de Accionistas, según el caso, los hallazgos relevantes que deban ser divulgados a los accionistas e inversionistas de acuerdo con lo establecido por la ley, los estatutos o el Código de Buen Gobierno de la Entidad.

6.2.1.1 Mecanismos que aseguran que la elección del Revisor Fiscal por parte de la Asamblea de Accionistas sea transparente y con base en evaluación objetiva.

La administración de la Entidad pondrá a disposición de los accionistas las propuestas para Revisor Fiscal, sin perjuicio de las que presenten los accionistas. Estas propuestas

estarán a disposición de los accionistas en el mismo lugar y por el mismo término en que se encontrarán a disposición de los estados financieros de cierre de ejercicio.

El proceso de selección de firmas garantizará la objetividad en la selección y la igualdad de acceso de todos los interesados.

La elección del Revisor Fiscal se llevará a cabo con base en una evaluación objetiva adelantada por el Comité de Auditoría, y con total transparencia, teniendo en cuenta criterios de profesionalidad, experiencia y honorabilidad.

La Entidad no designará como Revisor Fiscal a personas o firmas que hayan recibido ingresos de la Entidad y/o de su grupo empresarial, que representen el veinticinco por ciento (25%) o más de sus últimos ingresos anuales. Así mismo, la Entidad no contratará con el Revisor Fiscal servicios distintos a aquellos relacionados directa o indirectamente con los de auditoría, ni que hayan sido objeto de inhabilitación, suspensión o cualquier otro tipo de sanción en firme para el ejercicio de los servicios de revisoría, impuestas por un juez o autoridad competente.

En caso de tratarse de una firma, ésta rotará a las personas naturales que al interior adelantan dicha función con por lo menos una periodicidad de cinco (5) años. La persona que ha sido rotada solamente puede retomar la auditoría de la misma Entidad luego de un periodo de dos (2) años. Los mismos períodos aplicarán cuando el Revisor Fiscal sea una persona natural.

Será la Asamblea quien elija y remueva libremente al Revisor Fiscal y a su suplente, así como señala su remuneración.

De acuerdo con lo establecido en los estatutos, le corresponde al Revisor Fiscal revelar a la Asamblea, a los entes de control, a la Junta Directiva y a los administradores las irregularidades y hallazgos importantes que efectúe en la Entidad

De igual forma deberá informar a la Asamblea General de Accionistas si los actos de los administradores se ajustan a la ley, los estatutos e instrucciones de la Junta Directiva y/o Asamblea, si son adecuadas las medidas de control interno, conservación y custodia de los bienes de la entidad.

6.3 Mecanismos de control interno que permiten a los accionistas hacer seguimiento de las actividades de control interno y conocer los hallazgos relevantes

SERFINANZA identificará plenamente los riesgos inherentes a la actividad que desarrolla y los dará a conocer a sus accionistas, inversionistas y al público general en los estados financieros que presenta a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva, en sus reuniones periódicas. Los Estados Financieros de la Entidad con sus correspondientes notas, son publicados de acuerdo con las normas vigentes. De igual forma, el informe de la firma calificadora BRC es divulgado a través de los diferentes canales. En el evento de presentarse alguna situación de riesgo que pueda afectar la situación de la Entidad en el mercado, ésta se publica a través de la Información Relevante que envía a la Superintendencia Financiera de Colombia.

El Control Interno les permite a los accionistas tener la seguridad respecto a los procesos a través de los cuales se genera la información contable, obtención lícita de recursos, evaluación y seguimiento de riesgos específicos.

6.3.1. Control Contable: Son los controles que permiten que la información sea fidedigna, confiable, adecuada y oportuna respecto de las transacciones económicas, conciliación de cuentas, valoración de activos y pasivos, depreciaciones y valorizaciones. Le corresponde a la administración establecer dichos controles.

6.3.2. Control las Operaciones de Crédito: Es el control ejercido mediante las atribuciones establecidas por la Junta Directiva. Cualquier extralimitación a éstos deberá ser previamente autorizada por las instancias pertinentes.

6.3.3. Control Administrativo: Es el cumplimiento por parte de todos los empleados de las funciones y responsabilidades asignadas, dando cumplimiento a las políticas, procesos y procedimientos establecidos en los diferentes manuales y en las instrucciones de los administradores.

6.3.4. Control Informático: La Administración establecerá los controles necesarios para garantizar que el hardware y software utilizados por la Entidad garanticen información actualizada y segura, así como establecer los procedimientos y controles para cubrir las seguridades del centro de cómputo, archivos de protección y sistemas de respaldo.

6.3.5. Control de Recursos Humanos: La Junta Directiva, el Presidente y Vicepresidente Financiero serán los responsables de la adecuada selección de sus subalternos de acuerdo con el nivel jerárquico.

PRINCIPIOS Y MEDIDAS RELACIONADAS CON INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA.

SÉPTIMO: INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA

La entidad tiene una política de información que busca mantener un adecuado nivel informativo con los accionistas, inversionistas, grupos de Interés de la entidad y el mercado en general, así como garantizar que la información que se suministre sea precisa, clara y fiable.

La política se encuentra descrita de manera completa en el anexo a este Código denominado Política de Revelación de Información.

7.1 Clase de Información que se revela

La Entidad con la periodicidad que establece la normatividad aplicable revela información veraz e importante a sus accionistas, inversionistas y al mercado en general. Por lo tanto, pondrá a disposición de los accionistas e inversionistas la siguiente información:

7.1.1. Aspectos financieros, corporativos y de control interno

- a) Modificaciones sustanciales de las reglas de Gobierno Corporativo, así como el Código de Buen Gobierno.
- b) Los principales accionistas, entendiéndose por éstos los que sean beneficiarios reales de más del 5% de las acciones en circulación de la Entidad y todos los cambios relevantes en la participación accionaria y el control.
- c) Hallazgos relevantes del Revisor Fiscal o de algún otro órgano de control interno que pongan en riesgo el reembolso de la inversión.
- d) Estados Financieros y notas de los Estados Financieros.
- e) Informe del Revisor Fiscal.
- f) Informe anual de la Junta Directiva y el Presidente a la Asamblea General de Accionistas.
- g) Proyecto de distribución de utilidades.
- h) Las clases de acciones emitidas por la Entidad y la cantidad de acciones emitidas y en serva de cada clase.
- i) Acuerdos entre los principales accionistas de los cuales la Entidad tenga conocimiento y

que tengan por objeto las acciones, sus derechos, el ejercicio de tales derechos, la administración de la sociedad entre otros.

j) Convocatorias a la Asamblea General de Accionistas de acuerdo con lo establecido en los Estatutos. Esta convocatoria se publicará con una antelación de quince (15) días hábiles a la reunión en la página web de la entidad.

j) Negocios relevantes suscritos entre la Entidad y sus principales accionistas, y con sus directores, administradores, principales ejecutivos y representantes legales.

k) cualquier otra información que sea requerida legalmente.

7.1.2 Información relevante. Dando cumplimiento a la normatividad sobre información relevante que busca permitir que los terceros interesados y el mercado en general, obtengan de manera oportuna y confiable, la información básica y pertinente para que puedan tomar decisiones acertadas en relación con sus inversiones, la Entidad publicará a través de la página de la Superintendencia Financiera de Colombia la información relevante exigida por dichas normas. Los accionistas, inversionistas y el mercado en general pueden consultar en cualquier momento la información eventual de la entidad a través de la página: **www.superfinanciera.gov.co**

7.2. Canales de Información para Accionistas, Inversionistas y el Mercado en General

SERFINANZA mantendrá los siguientes canales de información con sus accionistas, inversionistas y el mercado en general:

7.2.1 Red de Oficinas y Servicio al Cliente: A través del gerente de cada oficina y la Jefatura de Servicio al Cliente brindan información clara y objetiva sobre la Entidad y sus actividades, que permiten al inversionista tomar decisiones informadas en relación con sus inversiones en la Entidad.

7.2.2. Presidencia – Secretaria General: Brinda información clara y objetiva sobre la Entidad y sus actividades a los accionistas, sus derechos, deberes entre otros.

Cuando en criterio de la Entidad la respuesta dada a un inversionista pueda colocarlo en ventaja, se dará acceso a dicha respuesta a los demás inversionistas de manera inmediata, en las mismas condiciones económicas.

De igual forma en la página web de la Entidad se encuentra un correo de contacto para tener comunicación directa con sus inversionistas y un espacio físico para la atención de las consultas y peticiones en caso de que lo consideren pertinente y necesario.

7.2.3. Informe de Gestión. La Entidad prepara anualmente un documento denominado Informe de Gestión, el cual compila todos los informes de la Junta Directiva y del Presidente que se presentan a los accionistas, junto con los estados financieros individuales y consolidados, dictámenes del Revisor Fiscal y las notas a los estados financieros. Este informe se publica en la página web de la Entidad y en Información Relevante de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Los accionistas, inversionistas y el mercado en general, podrán consultar en cualquier tiempo la información relevante de la Entidad a través de la página web

de la Superintendencia Financiera de Colombia: www.superfinanciera.gov.co. y la de SERFINANZA, a través de la página web de la Entidad.

La Entidad tiene definidos los procedimientos, los responsables, los plazos y, en general, la estructura necesaria para divulgar completa y oportunamente la información relevante que puede ser de interés del mercado, así como para actualizar la información básica de la entidad.

7.2.4. Calificadoras de Riesgo. SERFINANZA ha contratado los servicios de la firma BRC Investor Services, sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que califique e informen al mercado sobre la probabilidad de pago oportuno de las obligaciones derivadas de los títulos emitidos por la entidad y en general, para que emitan una opinión acerca de las calidades de la Entidad como creador de mercado cuando sea del caso, en los términos de las normas que regulan dicha actividad.

El resultado de esta evaluación es publicado en la página web de la Entidad y se publica en Información Relevante en la página de la Superintendencia Financiera de Colombia.

7.2.5 Defensoría del Consumidor Financiero. La Entidad cuenta con un Defensor del Consumidor Financiero principal y uno suplente, designados por la Asamblea General de Accionista. La Defensoría actúa como vocera de los clientes o usuarios ante la Entidad

y conocerá y resolverá de forma objetiva y gratuita las quejas individuales, dentro de términos de ley, que sean presentadas en relación con un posible incumplimiento por parte de la Entidad, de las normas, legales o internas, que rigen el desarrollo y ejecución de los servicios que las entidades financieras ofrecen o prestan, o respecto de la calidad de estos.

7.2.6 Reuniones y Conferencias con Inversionistas y analistas. La Entidad, con el fin de mantener actualizados a sus inversionistas sobre el mercado en general, realiza reuniones y teleconferencias con inversionistas y analistas y participa en presentaciones, eventos y foros en los que se actualizan los indicadores del negocio, la gestión de sus pasivos, política financiera, calificaciones, entre otros.

7.3 Principios sobre el manejo de información privilegiada o sujeta a reserva

7.3.1. Reserva Bancaria

Conscientes de la importancia que tiene para nuestros clientes resguardar la confidencialidad de la información que se confía a la Entidad, los funcionarios (vinculados directa o indirectamente a la entidad, contratistas, temporales, etc.) - salvo las excepciones legales-, deben guardar reserva y discreción sobre la información suministrada por el cliente a la entidad y su transaccionalidad, conforme lo establecen la Constitución Nacional, la ley, los decretos reglamentarios (art. 15 de la C.N., art. 61 a 68 del C.Co. y art. 105 del E.O.S.F.). Así, todos los funcionarios de la Entidad deberán cumplir con las políticas, procedimientos, controles y los requerimientos de seguridad establecidos en los manuales de operación de la entidad, para el manejo de la información interna y externa.

Ningún funcionario podrá divulgar, apropiarse, ni usar la información de la Entidad, de sus clientes para fines distintos al desempeño de su cargo y al manejo de las relaciones con los clientes y menos para efectuar transacciones que deriven utilidad o provecho personal del empleado o de un tercero. De igual forma deben guardar la debida reserva sobre todos los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado, para lo cual deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instalaciones de la entidad se haga uso indebido de la información o que sea conocida por terceros que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Los empleados de SERFINANZA deben guardar la debida reserva de información y por

consiguiente no podrán divulgar, entre otros, aspectos relacionados con:

- a.** Informes de visita de la Superintendencia Financiera de Colombia u otros estamentos de control interno o externo.
- b.** Información de propiedad de SERFINANZA o de sus clientes relacionada con sus planes, adquisiciones, inversiones, ganancias, proyecciones de caja, estrategias de mercado y oportunidades de trabajo.
- c.** Información sistematizada, códigos, bases de datos, archivos, claves e información material que pueda influir en las actuaciones de la entidad o expongan su seguridad, la de sus empleados y la de sus clientes.

La reserva bancaria podrá levantarse, como consecuencia de las solicitudes de información formuladas por escrito de manera específica por las autoridades autorizadas para ello, dentro de las investigaciones de su competencia y de acuerdo con las normas vigentes o las que las adicionen, modifiquen o sustituyan. Por lo anterior, ante una solicitud específica y formalmente presentada por autoridad competente, se levantará reserva bancaria y la Entidad debe proveer de la mejor y más ágil forma posible, la colaboración requerida por dicha autoridad.

7.3.2. Información Privilegiada

Para estos efectos se entenderá que es privilegiada aquella información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer del público y que de haberlo sido la habría tenido en cuenta una persona medianamente diligente y prudente al gestionar sus negocios.

Los funcionarios deberán abstenerse de realizar operaciones, directamente o por interpuesta persona, utilizando información privilegiada, suministrar tal información a terceros o recomendar la realización de operaciones con fundamento en dicha información.

Para proteger toda la información personal de sus clientes y utilizarla como corresponde, SERFINANZA periódicamente actualiza sus sistemas y tecnología y capacita a su personal adecuadamente. Adicionalmente todos los contratos que se suscriben con proveedores incluyen cláusulas que protegen la confidencialidad de la información que se entrega.

SERFINANZA cuenta con un oficial de seguridad de la información que se encarga de

verificar que se dé cumplimiento a la política de seguridad de la información, dentro de la cual se incluyen los procedimientos necesarios para garantizar su seguridad.

7.4 Programas de difusión de los derechos y obligaciones de los accionistas y de los demás inversionistas, mecanismos para la adecuada atención de sus intereses.

SERFINANZA, a través de su Representante Legal, suministrará a los accionistas, a los inversionistas y al público en general, la información relativa a los asuntos de la Entidad. Cualquier inquietud en este sentido, puede ser dirigida a la Presidencia de la Entidad en la sede de su domicilio social o a través de la siguiente dirección internet: www.bancoserfinanza.com.co, o al correo electrónico de Presidencia o Secretaria General.

MECANISMOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y DIVULGACIÓN DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS

OCTAVO: CONFLICTOS DE INTERÉS

SERFINANZA cuenta con mecanismos apropiados para la Prevención, Manejo y Divulgación de los Conflictos de Interés que pueda enfrentar la Entidad y aquellos que puedan presentarse entre accionistas y directores, administradores o altos funcionarios y entre accionistas controladores y los accionistas minoritarios, los cuales están consignados en el Código de Conducta y Ética.

8.1 Definición de Conflictos de Interés

Se define conflicto de interés como la situación en virtud de la cual una persona (natural o jurídica) se enfrenta a distintas alternativas de conducta debido a que sus intereses particulares pueden prevalecer frente a sus obligaciones legales o contractuales (actividad laboral o económica).

Se considera que existe situación generadora de conflicto de interés cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia de la entidad y la de un cliente, esté o no vinculado de alguna forma con la persona que se encuentra en la situación generadora de conflicto. Como ejemplo, se enumeran estas conductas evidentemente generadoras de conflicto de interés:

- a.** Utilizar el nombre, sigla, denominación de servicios o productos de SERFINANZA o cualquiera de los elementos propios de la entidad para actividades particulares de funcionarios.
- b.** Aceptar dinero o dádivas en especie, concesiones en precios, o tratamientos preferenciales de otros funcionarios, proveedores, clientes o terceros en general, que puedan dar lugar a consideraciones especiales o recíprocas.
- c.** Ofrecer sus servicios, experiencia profesional o conocimientos a clientes de la Entidad.
- d.** Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o Entidad en la que tenga interés algún servicio o producto de SERFINANZA o participar en las decisiones sobre el otorgamiento de dicho servicio.

- e. Gestionar para sí o para algún miembro de su familia, socio o Entidad en la que tenga interés, la obtención de tratamiento especial o ventajoso en cualquier producto o servicio que ofrezca SERFINANZA.
- f. Abstenerse de detectar y analizar operaciones inusuales o reportar operaciones sospechosas de clientes o usuarios con los cuales exista vinculación familiar, participación económica, o relaciones de amistad; y en general con cualquier actividad definida en el Manual SARLAFT.
- g. Las demás establecidas en el Código de Conducta y Ética.

Según su naturaleza, las situaciones de conflicto o potencial conflicto de interés podrán ser de carácter esporádico o de carácter permanente. Si es esporádico se debe actuar siguiendo los procedimientos descritos en este capítulo. Cuando la situación que dé lugar a la generación de un evento o potencial evento de conflicto de interés resulte de carácter permanente y afecte el conjunto de las operaciones de la Entidad, la misma constituirá causal de renuncia obligatoria por parte del afectado ya que le imposibilita para ejercer el cargo a menos que se dé por finalizada la situación que genera el conflicto de interés catalogado como permanente.

8.2 Reglas de conducta para el manejo de los conflictos de interés

Los funcionarios de SERFINANZA seguirán las siguientes reglas de comportamiento y en especial en el conocimiento del cliente, detección y análisis de operaciones inusuales, determinación y reporte de operaciones sospechosas y todos los procedimientos del Manual SARLAFT:

- a. Procederán en forma veraz, digna, leal y de buena fe. No intervendrán en actos simulados, operaciones fraudulentas o que tiendan a ocultar, distorsionar o manipular la información de SERFINANZA o sus clientes, en perjuicio de la Entidad, su clientela, terceros o el Estado.
- b. Evitarán intervenir o participar de forma directa o indirecta en arreglos indebidos en las instituciones u organismos públicos, en otra entidad o entre particulares.
- c. Evitarán demorar de manera injustificada la realización de operaciones propias de su cargo, o de las que les han sido encomendadas por superiores, en detrimento de los intereses de SERFINANZA o su clientela.

- d.** Se abstendrán de realizar u omitir actuaciones o de evitar el suministro de información tendiente a favorecer, perjudicar o lesionar a una persona.
- e.** Se abstendrán de aprobar o improbar operaciones activas, pasivas o neutras de SERFINANZA con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad por parte de quien tiene en sus manos la capacidad de decidir.
- f.** Los funcionarios de SERFINANZA se abstendrán de participar, decidir, o sugerir la decisión, en operaciones o servicios a favor de clientes con los que sostengan negocios particulares o tengan vinculaciones familiares.
- g.** Los funcionarios de SERFINANZA se abstendrán de aceptar regalos y atenciones desmedidas, o tratamientos preferenciales de clientes que tiendan a recibir o a esperar recíproco tratamiento.
- h.** En cuanto al otorgamiento de crédito a los accionistas y administradores, se hará con estricta sujeción a los límites establecidos, de tal manera que no se ponga en ningún momento en peligro la solvencia o liquidez de SERFINANZA y nunca se superen los límites establecidos.
- i.** No deberá otorgarse ninguna clase de preferencia económica a los accionistas ni administradores en sus relaciones con SERFINANZA a través de sus distintos productos, que esté por fuera de la ley o de los parámetros y procedimientos internos.
- j.** Cualquier operación activa de crédito que haya de celebrarse entre la Entidad y cualquiera de sus vinculados económicos deberá ser previamente autorizada por la Junta Directiva.
- k.** En todos los contratos que se celebren con vinculados económicos se incluirá una cláusula en la que se manifieste de manera expresa la inexistencia de conflicto de interés (inhabilidades, incompatibilidades, prohibiciones establecidas en la ley y el Código).
- l.** Todos los contratos, pactos o acuerdos celebrados entre los vinculados económicos y la Entidad, deben ser sometidos a la aprobación de la Junta Directiva, salvo aquellos concluidos a condición económica y jurídicamente normales y de mercado.
- m.** Los miembros de Junta Directiva informarán a la misma Junta la existencia de relaciones directas o indirectas que mantienen con algún grupo de interés, de las que puedan derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto y no podrán tomar parte en las deliberaciones de la Junta que tengan por objeto la autorización de una operación en la cual estén directa o indirectamente interesados.
- n.** La Junta Directiva de la Entidad considerará todas las operaciones en que los Administradores estén directamente interesados, y decidirá si autoriza o no la respectiva operación.

o. Las demás consignadas en el Código de Conducta y Ética.

8.3. Reglas que deben tenerse en cuenta para evitar la ocurrencia de un conflicto de interés en la labor diaria

- a.** Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros
- b.** Prestar los servicios contratados sin esperar retribución alguna diferente a la pactada.
- c.** Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
- d.** Explicarles a los clientes la forma como opera cada uno de los servicios o productos, informándoles las posibilidades que tiene la entidad de atender sus compromisos y la variación de los términos de la relación contractual.
- e.** Evitar actos que perjudiquen el trabajo y a la reputación de los empleados y de los clientes.
- f.** Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que pueden dar lugar a concesiones especiales recíprocas.
- g.** Abstenerse de utilizar el nombre de los clientes externos de la entidad para negocios propios.
- h.** Abstenerse de ofrecer sus servicios o experiencia profesional a cliente externo.
- i.** Abstenerse de recibir dinero por pequeña que sea su cuantía.
- j.** Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales, entran en conflicto en sus relaciones con la entidad.
- k.** Abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la entidad para beneficios propios o de terceros.
- l.** Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.
- m.** Abstenerse de otorgar rebajas, descuentos, disminuciones o exenciones de tarifas o tasas, fundados en razones de amistad o parentesco.
- n.** Inhibirse de utilizar, en beneficio de otros, las ventajas que la entidad otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados.
- o.** Someter la realización de la operación a la aprobación de instancias superiores, cuando existan situaciones que pudieran generar un conflicto de interés.
- p.** El funcionario encargado de hacer operaciones deberá someter a la decisión del superior inmediato o de la Junta Directiva aquellos negocios o servicios a favor de clientes

con los cuales sostenga negocios particulares.

q. De otra parte, es de tener en consideración que cuando SERFINANZA otorga autoridad a empleados que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio, razón por la cual se deberá establecer la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad, ya sea en beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas.

r. El funcionario que tenga conocimiento de la comisión de una infracción disciplinaria, deberá ponerla inmediatamente en conocimiento de cualquier superior jerárquico suministrando los documentos o pruebas que tuviere a su alcance.

s. El superior jerárquico que reciba la información sobre infracciones, procederá a verificar los hechos, comunicándolos inmediatamente a la gerencia, debiendo imponer la sanción correspondiente si a ello hubiere lugar, de acuerdo con la Ley, las normas del presente código, el reglamento interno de trabajo, o cualquier otra norma interna, sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar.

t. Las demás consignadas en el Código de Conducta y Ética.

8.4. Procedimiento en caso de presentarse Conflicto de Interés

La Entidad considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

Todos los administradores y funcionarios que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán proceder de conformidad con lo establecido en las siguientes disposiciones:

8.4.1. Conflictos entre accionistas y entre accionistas y la Entidad

Las diferencias que ocurran entre los accionistas, o entre estos y la Entidad, derivadas de la ejecución del contrato social o de su liquidación, serán dirimidas por un Tribunal de Arbitramento, de conformidad con lo señalado para el respecto por los Estatutos de la Entidad.

8.4.2. Conflictos de Interés entre un Director o Administrador y un Accionista

Los directores o administradores no podrán desconocer, limitar o restringir de manera

alguna los derechos de ningún accionista, los cuales tendrán todas las facultades que la ley y los Estatutos les confieran para el ejercicio de estos.

Cuando se presente un conflicto de intereses entre un director o administrador y un accionista, prevalecerá el cumplimiento de la normatividad vigente y el interés de la Entidad.

8.4.3. Directivo y Presidente

Cuando un directivo (miembro de Junta Directiva) encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, lo informará de inmediato a los demás miembros de la Junta y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La decisión relacionada será tomada por los demás miembros de la Junta Directiva. Lo anterior sin perjuicio de que la Junta Directiva previa evaluación de la situación particular, llegue a considerar que el Directivo no se encuentra incurso en situación de conflicto de interés.

En los casos en que el Presidente de la Entidad pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, éste deberá informar del mismo inmediatamente a la Junta Directiva y en todo caso, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

8.4.4. Funcionarios no Directores

Como regla general, se establece que quien se encuentre ante un posible conflicto de interés y deba tomar una decisión, deberá abstenerse de participar en la misma y elevar el caso al superior jerárquico.

En cualquier evento en el que un funcionario encuentre que en el ejercicio de sus funciones pueda verse enfrentado a un conflicto de interés, informará de tal situación, en forma inmediata, a su superior jerárquico, quien deberá tener la calidad de Gerente o cargo superior a este último.

El superior jerárquico evaluará preliminarmente la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, la situación deberá ponerse en conocimiento del Comité de Auditoría con el fin de que éste determine en cada caso concreto la manera de administrar o solucionar el conflicto. Toda situación que presente duda por parte del superior jerárquico en relación con la posible existencia de un con-

flicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

De todas maneras, existe la posibilidad de solicitar instrucciones a la junta directiva a efectos de que califique la situación en cuestión y si la misma es generadora de conflictos de interés.

En caso de existir conflictos de interés entre SERFINANZA y sus Empleados, se acude a las normas que integran el Reglamento Interno de Trabajo, que consagra los procedimientos aplicables a estas situaciones.

Los accionistas, directores, administradores o empleados que incurran en prácticas que constituyan conflicto de interés, se verán sometidos a las acciones y sanciones, civiles, penales y laborales que la ley y los reglamentos internos de la Entidad contemplan para el efecto.

8.5 Procedimiento para la Autorización y Control de Enajenación de Acciones de la Entidad por parte de los Administradores

Conforme a lo establecido en la legislación colombiana, los directores y administradores de la Entidad podrán directamente o por interpuesta persona, enajenar o adquirir acciones de la Entidad mientras estén en ejercicio de sus cargos, siempre y cuando se trate de operaciones ajenas a motivos de especulación y con autorización de la Junta Directiva, otorgada con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, excluido el del solicitante, o cuando a juicio de la Junta Directiva lo amerite, con autorización de la Asamblea, con el voto favorable de la mayoría ordinaria prevista en los estatutos, excluido el del solicitante.

La negociación de acciones que realicen los administradores no podrá tener fines de especulación, la cual se presumirá, por ejemplo, cuando concurren simultáneamente los tres requisitos siguientes: i) entre la compra y la venta de las acciones transcurran lapsos sospechosamente cortos, ii) hayan ocurrido situaciones excepcionalmente favorables o desfavorables para la Entidad y, iii) con la operación se haya obtenido una utilidad significativa.

Para efectos del monitoreo y efectivo cumplimiento del procedimiento adoptado, se deberán cumplir los siguientes requisitos:

- 1.** El deber de información anticipada por parte del administrador, ante la Secretaría General de la Entidad en el que señale la intención de adquirir o enajenar acciones de la Entidad, bonos convertibles en acciones o títulos representativos de acciones, el número de acciones, su clase o el valor aproximado de la inversión y las razones que motivan esta negociación.
- 2.** El Secretario General llevará a la próxima reunión de Junta Directiva la solicitud, para que ésta se pronuncie en las condiciones señaladas en la ley y en el Código de Buen Gobierno.
- 3.** Respecto de Directivos, Presidente y Vicepresidente, la mencionada autorización se informará al mercado como información relevante.
- 4.** La Junta Directiva establecerá un plazo máximo de dos meses, contados a partir de la autorización, para que la operación sea cumplida.
- 5.** El administrador deberá informar a la Secretaría General el momento en el que realice la operación autorizada y las condiciones en que la misma se cumplió.

Cuando se den casos para el ejercicio del derecho de preferencia en las emisiones de acciones de la Entidad, los administradores podrán ejercerlo sin autorización de la Junta Directiva, pero precisarán de ésta para la adquisición de derechos adicionales a los que le corresponda conforme a su participación accionaria.

8.6 Relaciones económicas de la Entidad con Directores, Presidente y principales ejecutivos

Las relaciones económicas de la Entidad con sus Directores, Presidente y principales ejecutivos se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes y las regulaciones sobre prevención, manejo y resolución de conflictos de interés.

NOVENO: OPERACIONES CON VINCULADOS

Las operaciones que la Entidad celebre con Vinculados Económicos deberán realizarse atendiendo a criterios objetivos, en condiciones de mercado y bajo los mismos términos con los que la Entidad realiza operaciones con terceros no relacionados. Igualmente, no podrán vulnerar, en ningún caso, la igualdad de trato entre los accionistas y deben hacerse siempre en interés de la Entidad.

El objetivo de este documento es establecer las normas aplicables a las operaciones realizadas entre vinculados y/o relacionados con SERFINANZA en especial los medios y procedimientos para garantizar el adecuado tratamiento de estas operaciones dentro del marco del sistema de Gobierno Corporativo de la entidad y garantizar la mayor transparencia en la celebración de estas operaciones y la adecuada divulgación de información a los Grupos de Interés.

9.1 Definición de Vinculados

Para efectos del presente Manual se entiende por partes vinculadas:

- 1.** La matriz y sus subordinadas;
- 2.** El o los accionistas o beneficiarios reales que posean el cinco por ciento (5%) o más de la participación accionaria de la entidad;
- 3.** Las personas jurídicas en las cuales SERFINANZA sea beneficiario real del cinco por ciento (5%) o más de la participación societaria.
- 4.** Los administradores de la entidad, así como sus cónyuges y sus parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad;
- 5.** Los Administradores de la matriz y sus subordinadas.
- 6.** Las sociedades en las cuales:
 - a)** Un accionista de SERFINANZA con participación superior al cinco por ciento (5%) tenga una participación superior al 50% o más del capital social o de las acciones en circulación, o
 - b)** Los administradores de SERFINANZA tengan una participación igual o superior al 50% de las acciones en circulación o de sus cuotas partes de interés social.

Para los efectos de operaciones con vinculados se entiende por administradores en los términos contemplados en el artículo 22 de la ley 222 de 1995, el representante legal, el liquidador, el factor, los miembros de juntas o consejos directivos, quienes de acuerdo con los estatutos ejerzan o detenten esas funciones, así como los funcionarios de SERFINANZA de Dirección, Confianza y Manejo con línea directa de reporte y dependencia directa de Presidencia de la Entidad.

9.2 Transacciones con Vinculados

SERFINANZA podrá realizar operaciones con partes vinculadas, en el entendido de que éstas se llevarán a cabo en las condiciones y tarifas existentes en el mercado en el que se realice la operación, no podrán vulnerar, en ningún caso, la igualdad de trato entre los accionistas y deben hacerse siempre en interés de la Entidad.

Se entenderá que existen tarifas del mercado cuando se presente uno de los siguientes criterios:

- Cuando se manejen precios y márgenes de utilidad que se hubieren obtenido en operaciones comparables con o entre partes no vinculadas.
- Cuando se realicen en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen los valores que se manejan habitualmente con los clientes que contraten el mismo tipo de bienes o servicios.
- Cuando presentándose diferencias en dichos valores, estas no afectan significativamente el precio o monto de las contraprestaciones o el margen de utilidad que se obtendrían en caso de efectuarse la operación con una parte no vinculada a la entidad.

En todo caso, los precios adoptados por SERFINANZA para el manejo de las transacciones con partes vinculadas deben tener como marco su adecuación al principio de la libre competencia.

Parágrafo. En los eventos en que los criterios anteriormente señalados no resulten aplicables a una operación que se pretenda adelantar con una parte vinculada, la administración de la entidad sustentará los elementos que serán tenidos en cuenta para establecer que la operación será aprobada en condiciones de mercado. El estudio que contiene el sustento de la operación será enviado por el Gerente o Director de área que pretenda realizar

la operación a la Vicepresidencia Financiera y presentado a la Junta Directiva dentro de los informes mensuales sobre las operaciones con partes vinculadas.

9.3. Procedimiento

Con el fin de dar cumplimiento a los criterios establecidos en el artículo anterior y dotar a todas las operaciones de procedimientos transparentes y equitativos, la entidad atenderá los siguientes procesos, tanto para las operaciones activas, pasivas y neutras que se esté adelantando con cada una de sus partes vinculada.

El análisis, estudio y autorización de las operaciones con partes vinculadas se realizarán de acuerdo con la reglamentación existente en los diferentes manuales con los que cuenta la Entidad.

No obstante, todas las operaciones activas de crédito, con excepción de la Tarjeta de Crédito Olímpica, deben ser presentadas a la Junta Directiva para el respectivo análisis y aprobación. Los créditos otorgados a los Vinculados mediante Tarjeta de Crédito Olímpica no requerirán aprobación previa de la Junta Directiva, pero se presentarán en la reunión de Junta Directiva inmediatamente posterior al otorgamiento para su conocimiento y ratificación.

Para la realización de operaciones pasivas y neutras con Vinculados no se requerirá autorización previa de la Junta Directiva, no obstante, en el informe mensual a la Junta Directiva se presentará el estado de éstas. Para las operaciones pasivas con vinculados, se podrán otorgar tasas por encima de la tasa de memorando de acuerdo con las atribuciones otorgadas por la Junta Directiva.

En los contratos que se celebren con vinculados económicos se incluirá una cláusula en la que se manifieste de manera expresa la inexistencia de conflicto de interés.

Parágrafo Primero: Las áreas que planeen adelantar una operación con una parte vinculada, serán responsables de verificar el cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente manual.

Deberá elaborarse, de manera previa a la celebración de la operación, un informe que demuestre el cumplimiento de las condiciones establecidas en este manual, suscrito

por el Vicepresidente, Gerente o Director de área que solicita y presenta la operación en la Entidad.

Parágrafo Segundo. No requerirá estudio cuando se trate de operaciones cuyas condiciones se encuentren estandarizadas, contrato de adhesión o se realicen a precios o tarifas establecidas con carácter general.

9.4 Límites para Operaciones Activas de Crédito con Vinculados

Es política de la entidad que, para las operaciones activas de crédito con personas naturales o jurídicas vinculadas directa o indirectamente con la Entidad, los límites legales de endeudamiento sean más estrictos que los consagrados en el Decreto 2360 de 1993 y normas complementarias, así:

Hasta el diez por ciento (10%) del patrimonio técnico sin garantía admisible, y hasta el veinte (20%) del patrimonio técnico siempre y cuando las operaciones respectivas cuenten con garantías admisibles suficientes para amparar el riesgo que exceda del cinco por ciento (5%) de dicho patrimonio.

La Junta Directiva podrá aprobar casos excepcionales que superen la anterior regla especial pero siempre dentro de los límites legales

9.5 Procedimiento para solicitudes de Vinculados

Cuando una persona natural o jurídica se acerque a SERFINANZA para solicitar cualquier operación activa, pasiva o neutra, deberá informar de manera expresa si tiene algún tipo de vínculo con un funcionario o accionista de la entidad, mediante el diligenciamiento del formato de conocimiento de cliente o de vinculación.

De igual forma el área que recibe y estudia la solicitud consultará en el sistema de la entidad la base de datos de vinculados.

Si el solicitante, una vez revisada la base de datos y analizado si por el grado de parentesco o vínculo manifestado podría considerarse un vinculado, el área correspondiente procederá a informar a Secretaria General para su validación, quien autorizará o no su

inclusión como parte vinculada. La inclusión en el sistema de la parte vinculada estará a cargo del área de crédito. Las solicitudes de crédito se presentarán a la Junta Directiva para su correspondiente consideración y aprobación o negación.

La Secretaría General dejará constancia en el Acta de la reunión, de la operación que se consideró, describiendo las condiciones de esta.

Siempre se validará que estas operaciones se realicen en condiciones de mercado, según el tipo de operación, salvo las que se celebren con los administradores para atender sus necesidades de salud, educación, vivienda y transporte, que podrán tener condiciones especiales de acuerdo con lo establecido por la Junta Directiva.

9.6 Reporte Interno

Las áreas que celebren operaciones con partes vinculadas, serán responsables de informarlas a Vicepresidencia Financiera de la entidad, acompañadas del estudio previo, en caso de ser aplicable.

9.7 Seguimiento

La Vicepresidencia Financiera verificará el cumplimiento de las condiciones aprobadas en la ejecución de todas las operaciones celebradas con vinculados económicos.

El área de Contabilidad y la Vicepresidencia Financiera realizarán, mensualmente, la conciliación de operaciones que se llevaron a cabo con vinculados.

9.8 Informes

La Vicepresidencia Financiera presentará informe consolidado y detallado de las operaciones celebradas con vinculados a la Junta Directiva, con periodicidad mensual, incluyendo de igual forma el resultado de la verificación de cumplimiento en la celebración y ejecución de las operaciones celebradas.

La Junta Directiva y el Presidente de la Entidad pondrán a disposición de los accionistas, antes de la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas, un informe espe-

cial sobre las Operaciones Relevantes celebradas con Vinculados Económicos en el último ejercicio contable, las condiciones de estas y el manejo dado por la Junta Directiva a los eventuales conflictos de interés por la celebración de dichas operaciones.

9.9 Divulgación de operaciones con Vinculados

La entidad informará sobre las operaciones celebradas con partes vinculadas conforme a lo establecido en las normas legales aplicables, en especial, a lo establecido para la revelación de información en las notas de los estados financieros y para la divulgación de información relevante. Lo anterior, sin perjuicio de las decisiones que pueda tomar la Administración para divulgar esta información a sus grupos de interés o a parte de ellos, en la forma, oportunidad o contenido por ella definidos.

9.10 Responsabilidad de la Administración

La administración de SERFINANZA es responsable de la identificación y revelación de las partes vinculadas y de las transacciones que se adelanten con ellas. Esta responsabilidad requiere que la administración implemente procedimientos de control sobre la autorización y registro de las transacciones con partes vinculadas, y establezca adecuados sistemas de contabilidad para asegurar que las transacciones efectuadas sean identificadas en forma apropiada en los registros contables y reveladas en los estados financieros.

DÉCIMO: NORMAS INTERNAS SOBRE ETICA, SANCIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La Junta Directiva de la Entidad adoptó un Código de Conducta y Ética que rige para todos sus empleados. En este Código de Conducta se establecen, entre otras, las disposiciones relativas al manejo de situaciones que generen conflictos de interés.

ADMINISTRACIÓN DE PROVEEDORES

DÉCIMO PRIMERA: CRITERIOS DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

SERFINANZA, en la selección de sus proveedores de bienes y/o servicios, tiene presente, entre otros, los siguientes aspectos: Capacidad Técnica y Administrativa; Idoneidad; Seriedad; Estabilidad; Garantía Ofrecida; Trayectoria; y Solvencia Moral.

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad y de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas en el Código de Ética, Manual Sarlaft, Código de Buen Gobierno, Reglamento Interno de Trabajo, mecanismos de control y demás procedimientos establecidos por la Entidad.

Cualquier vínculo entre el proveedor o contratista y algún director, administrador o principal ejecutivo de la Entidad, será revelado previamente y sometido a consideración de la Junta Directiva.

Con la finalidad de manejar procesos de contratación de manera transparente, la Entidad

- No se podrán celebrar contratos con proveedores que sean cónyuges o compañeros permanentes o que se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el funcionario que haya presentado la solicitud de compra de un bien o servicio. Igualmente, el funcionario no contratará con personas jurídicas de las cuales sea socio o representante legal.
- No se podrán celebrar contratos con personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el SARLAFT.

La contratación se llevará a cabo cumpliendo a cabalidad las Normas, Políticas y Procedimientos para la contratación y compras de la Entidad en cuanto a atribuciones, com-

petencias, etc.

Dependiendo de la cuantía, los contratos deberán estar amparados por pólizas que cubran los riesgos que se asuman en cada caso, tomadas con una compañía aseguradora legalmente constituida en Colombia, en las cuales la entidad figure como beneficiaria.

Todo contrato deberá contar con el previo visto bueno, de carácter general o particular, emitido por el área jurídica de la entidad.

El área administrativa de la Entidad establecerá las políticas y trámites internos que se requieran con el objeto de que cada una de las áreas esté en capacidad de llevar un control de gastos, tales como gastos de viaje, manejo de caja menor, gastos de transporte, etc.

GESTIÓN DE RIESGOS

DÉCIMO SEGUNDA: IDENTIFICACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LOS PRINCIPALES RIESGOS DE LA ENTIDAD

La administración de SERFINANZA identificará plenamente los riesgos inherentes a la actividad que desarrolla y los dará a conocer a sus accionistas, inversionistas y al público general en los estados financieros que presenta a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva, en sus reuniones periódicas.

Los Estados Financieros de la Entidad con sus correspondientes notas, son publicados de acuerdo con las normas vigentes. Los diferentes riesgos de las operaciones de SERFINANZA son evaluados y se les realiza seguimiento bajo las políticas fijadas por la Junta Directiva en Comités en los que participa la Alta Gerencia: Comité de Riesgos, Comité de Auditoría.

Adicionalmente, como se indicó, SERFINANZA ha contratado los servicios de la firma BRC Investors Services, sociedad calificadora de valores independiente, con el fin de que califique la probabilidad de pago oportuno de capital e intereses de las obligaciones derivadas de los títulos actualmente en circulación en el mercado público de valores colombiano que ha emitido, incluidas tanto las obligaciones a corto plazo como a largo plazo, utilizando para la calificación de cada tipo de pasivo la escala correspondiente. Esta opinión se extiende a las calidades de la Entidad como creador de mercado en los términos de las disposiciones legales vigentes.

De presentarse alguna situación de riesgo que pueda afectar la situación de la Entidad en el mercado, ésta se publica a través de la Información Eventual que envía a la Superintendencia Financiera de Colombia.

SERFINANZA manifiesta a sus accionistas, inversionistas y al público general, su rechazo a todas las formas de corrupción, cohecho, así como al ofrecimiento a cualquier funcionario y/o empleado de SERFINANZA de dinero o cualquier objeto de valor, incluyendo,

pero sin limitarse a favores, beneficios, sobornos, regalos, premios, condiciones favorables para cualquier producto financiero, contribuciones, donaciones, empleo u otras oportunidades para ser servidor público o privado, funcionario, empleado o contratista de cualquiera entidad o a cualquier familiar dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil, o cualquier tipo de dádiva a cambio de la realización u omisión de cualquier actividad propia de sus funciones, en cualquier momento u oportunidad, antes, durante o hasta un tiempo después de la adquisición de cualquier producto financiero con SERFINANZA.

MECANISMOS DE SUPERVISIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

DÉCIMO TERCERO: CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO

La Junta Directiva de SERFINANZA velará por el estricto cumplimiento de las normas contenidas en el presente Código de Buen Gobierno.

Los accionistas e inversionistas podrán dirigir en cualquier momento, los reclamos relacionados con el debido cumplimiento de estas normas, a la sede del domicilio social en las oficinas de Presidencia y/o Secretaria General quienes darán respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad.

De igual forma podrán presentar quejas y reclamaciones ante el Revisor Fiscal, por el incumplimiento de lo previsto en el Código de Buen Gobierno. Para estos efectos, la Entidad dará cumplida y oportuna respuesta a los requerimientos que con ocasión de la queja efectúe el Revisor Fiscal, y atenderá las observaciones que señale el mismo sobre el particular, cuando se establezca la existencia del mencionado incumplimiento.

Las disposiciones de este Código serán revisadas mínimo cada dos (2) años con el fin de adecuarlo a las mejores prácticas y realidad de la entidad.

La Entidad diligencia anualmente la encuesta "Reporte de Implementación de Mejores Prácticas Corporativas" ante la Superintendencia Financiera de Colombia dando información sobre el cumplimiento de la entidad a las medidas y recomendaciones establecidas en dicho Código, esta encuesta una vez remitida a la Superintendencia Financiera de Colombia es publicada en la página web de la entidad.

DÉCIMO CUARTO: DIFUSIÓN INTERNA Y EXTERNA

El presente Código de Buen Gobierno estará a disposición de todos los accionistas e inversionistas en la sede del domicilio social de la Entidad y en cada una de las Oficinas

que tiene abiertas al público. La Alta Gerencia velará por la difusión del Código al interior de la entidad.

DÉCIMO QUINTO: SANCIONES

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código, así como en el Código de Ética de la Entidad, acarreará para el Gerente, Director, administrador o funcionario que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso, de conformidad con lo dispuesto en el Código Sustantivo del Trabajo, el Reglamento Interno de Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y la normatividad vigente, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la Entidad cuando éste sea el afectado.

Aprobación:

El presente Código de Buen Gobierno cuenta con la aprobación de la Asamblea General de Accionistas de SERVICIOS FINANCIEROS S.A. SERFINANZA, decisión adoptada en la reunión del día 29 de marzo de 2.004 y la modificación aprobada en la reunión ordinaria del 11 de marzo del 2007. Las modificaciones al mismo pueden ser aprobadas por la Junta Directiva. Modificaciones aprobadas por la Junta Directiva: reunión del 9 de abril de 2012, reunión del 29 de octubre de 2012, reunión del 23 de diciembre de 2014, reunión del 30 de Septiembre de 2016, reunión del de febrero de 2019, reunión del 28 de junio de 2021, reunión del 29M de junio de 2022.