

# INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

**Ser**finanza<sup>Banco</sup>

**ENERO- DICIEMBRE DE 2020**

De conformidad con el Código de Mejores Prácticas Corporativas -Código País-, el Código de Buen Gobierno y el Reglamento de Junta Directiva, a continuación, se presenta el Informe de Gobierno Corporativo correspondiente al año 2020 del Banco Serfinanza. Este informe será presentado para su aprobación al Comité de Auditoría y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas que se celebrará en 2021.

## I. ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD DEL BANCO

### a. Capital y Estructura de la Propiedad de la Sociedad

CAPITAL AUTORIZADO	170.000.000.000
CAPITAL SUSCRITO	122.963.426.740
CAPITAL PAGADO	122.963.426.740

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

Durante el año 2020, no se negociaron acciones de los miembros de la Junta Directiva, alta gerencia ni administradores.

No existen acciones propias en poder de la entidad.

### b. Identidad de Accionistas

La composición accionaria del Banco actualizada en la página web del Banco y ante la Superintendencia Financiera de Colombia, se relaciona a continuación:

BANCO SERFINANZA S.A COMPOSICION ACCIONARIA DICIEMBRE 30 DE 2020					
NOMBRE O RAZON SOCIAL	C.C. O NIT	Total acciones	Valor total	Valor Nominal	% DE PARTICIPACION
SUPER TIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	890.107.487	10.413.362.018,00	104.133.620.180,00	10,00	84,68666085582
COMPAÑIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	890.101.880	753.168.990,00	7.531.689.900,00	10,00	6,12514639489
SIMBA S.A.S.	800.203.320	282.447.042,00	2.824.470.420,00	10,00	2,29700041295
JCA HOLDING SAS	802.000.646	276.798.197,00	2.767.981.970,00	10,00	2,25106118411
FARID CHAR Y CIA S.C.	802.009.634	184.687.086,00	1.846.870.860,00	10,00	1,50196762482
HOLDING DEL CARIBE S.A.S	901.085.146	169.468.236,00	1.694.682.360,00	10,00	1,37820033560
FARID CHAR ABDALA	3.714.963	97.759.975,00	977.599.750,00	10,00	0,79503294265
ANTONIO CHAR CHALJUB	8.745.582	37.661.567,00	376.615.670,00	10,00	0,30628267281
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	72.136.235	37.659.591,00	376.595.910,00	10,00	0,30626660299
ARTURO CHAR CHALJUB	8.532.318	37.659.587,00	376.595.870,00	10,00	0,30626657046
JABIB CHAR ABDALA	3.714.542	5.648.857,00	56.488.570,00	10,00	0,04593932643
ALVARO COTES MESTRE	7.475.817	3.275,00	32.750,00	10,00	0,00002663394
CIRO AVILA VELANDIA	7.433.371	3.275,00	32.750,00	10,00	0,00002663394
FERNANDO HADAD SALAME	7.505.218	3.275,00	32.750,00	10,00	0,00002663394
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	9.392	3.275,00	32.750,00	10,00	0,00002663394
RAUL GARAY MORA	2.854.111	3.275,00	32.750,00	10,00	0,00002663394
FELIX MEDINA AMARIS	2.943.262	1.951,00	19.510,00	10,00	0,00001586651
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	7.468.086	1.951,00	19.510,00	10,00	0,00001586651
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	3.744.773	1.251,00	12.510,00	10,00	0,00001017376
		<b>12.296.342.674</b>	<b>122.963.426.740</b>		<b>100</b>

### c. Alta Gerencia

Ninguno de los miembros de la Alta Gerencia del Banco es propietario de acciones del Banco.

### d. Administradores

Ninguno de los demás Administradores del Banco es propietario de acciones del Banco.

### e. Acuerdos entre accionistas de los que se tenga conocimiento

A la fecha de la presentación de este informe, no ha sido comunicado a la Alta Gerencia del Banco la existencia de algún tipo de acuerdo celebrado entre sus accionistas, que tenga por objeto sus acciones, derechos o asuntos relacionados.

## II. ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL BANCO

a. Nombramiento de los miembros de la Junta Directiva y su remuneración para el año 2020.

A la fecha de la presentación de este informe, no ha sido comunicado a la Alta Gerencia del Banco la existencia de algún tipo de acuerdo celebrado entre sus accionistas, que tenga por objeto sus acciones, derechos o asuntos relacionados.

La Junta Directiva de Banco está conformada por siete (7) miembros sin suplentes. El Quórum deliberatorio se conforma con la presencia de la mayoría de sus Directores según lo establecido en los Estatutos Sociales.

A continuación, se describe la composición de la Junta Directiva, el perfil de sus miembros, la participación accionaria en el banco, su calidad de independiente, fecha de posesión, entre otros:

JUNTA DIRECTIVA BANCO SERFINANZA S.A.				
		2020		
NOMBRE	PERFIL	FECHA POSESIÓN	VINCULACION CON GRUPO	PARTICIPACION ACCIONARIA
Jabib Char Abdala.	Socio Fundador Olimpica/ Ex embajador de Colombia en Rep Dominicana <b>Cargos Actuales: Miembro JD Olimpica y Banco Serfinanza</b>	24/06/2010	Miembro JD Olimpica/Accionista Olimpica	0,0450000%
Julio Andrés Torres García.	Ing de Sistemas y Computación Universidad de Los Andes. Especialista en Finanzas Master of Business Administration. Kellogg Graduate Scholl of Management Northwestern University Master en Admón Pública Harvard University Miembro de Juntas Directivas: Tecnoglass Inc, Fiduprevisora SA, Tuscany Oilfield Holdings LTD Commissioner Pensión Fund Expert Commission- Bogotá Managing Partner/Founder: Nexus Capital Partners y Banca de Inversión 2008-2013 Director Gral de Crédito Público y Tesoro Nacional- Ministerio de Finanzas y Crédito Público-Colombia 2006-2008 Managing Director/Founder. Diligo Advisory Group. 2002-2004 vicepresidente, Emerging Markets, Capital Markets. J.P Morgan Chase Bank. New York-1994-2002 <b>Cargos Actuales: CEO Andina Acquisition Corporation. NY, Bogotá. 2011 Managing Partner Multiple Equilibria Capital Miami. 2013</b>	6/05/2011	Independiente	0,0000000%
José Manuel Carbonell Gómez	Administrador de Empresas Universidad del Norte . Magister en Adm de Empresas Universidad Eafit- Medellín Miembro JD Cámara de Comercio de Bquilla, Promigas, Airplan, Fundación carnaval de Bquilla <b>Cargos Actuales: Vp Financiero Olimpica SA, Gerente Portales Urbanos SA, Gerente Socinsa SA</b>	8/05/2000	VP Financiero Olimpica/ Gte Portales Urbanos, Gte Sonovista	0,0000100%
Alvaro Cotes Mestre.	Ingeniero Industrial Universidad del Norte Gerencia Financiera- Universidad de los Andes Alta Gerencia- Universidad de los Andes Gerente Empaques Transparentes SA. 1977-1979 <b>Cargo Actual: Gerente General Acondesa SA. 1979</b>	22/03/1991	Gerente General Acondesa SA	0,0000260%
Sergio Espinosa Posada	Adm de Empresas Universidad del Norte, Maestría en Adm Agrícola y Desarrollo de Recursos de la Universidad de Florida. Presidente del Banco del Estado: 1996-1998 VP Regional Bancolombia: 1986-1996 Gerente de Zona Bancolombia: 1984-1986 <b>Cargo Actual: Gerente de Cartagenera de Desarrollo</b>	13/08/2015	Independiente	0,0000000%
Maria Clemencia Sierra	Finanzas y relaciones Internacionales Univ. Externado de Colombia Master en Administración Pública en Harvard. VP Financiera FDN de 2013-2019 Senior Financial Officer- World Bank- Washington- 2011-2013 Financial Officer: International Finance Corporation- Washington- 2006-2011 Consultant-Infrastructure, Economics and Finance Department- World Bank. 2005-2006 Senior Associate: Salomon Smith Barney- New York. 1997-2002 <b>Cargo Actual: Gerente Financiero Promotora Superior S.A.S.</b>	26/06/2019	Independiente	0,0000000%

## b. Perfil miembros de la Junta Directiva

El perfil de los Directores se encuentra publicadas en la página web del Banco.

De acuerdo a los aprobado por la Asamblea General de Accionistas la fijación de honorarios para los miembros de Junta Directiva que tenga calidad de independientes, por el período estatutario 2020-2021, es del equivalente a cuatro (4) SMLMV por sesión de Junta Directiva y la asistencia a los Comités de apoyo de la misma.

## c. Cambios en la Junta Directiva durante el Ejercicio

En el 2020 mediante Asamblea General de Accionistas celebrada el 31 de marzo de 2020, fue nombrado como miembro de la Junta Directiva a Alejandro Arteta Abello, en reemplazo del Antonio Char Chaljub.

## d. Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el período que se reporta

Actividades Junta Directiva 2020		
Acta	Fecha	Actividad
479	30-e-ne	Aprobación Plan de ejecución de Proyectos 2020 Aprobación mapa de riesgo operativo residual Aprobación Cronograma reuniones Junta Directiva 2019
480	27-feb	Aprobación Compromiso de utilidades 2020 Aprobación ajustes a límites de concentración de Riesgo y Exposición Aprobación actualización políticas de reestructuración Realizó la evaluación a la Alta Administración
481	17 de marzo	Creación Comité de Atención de Emergencias y Funciones Aprobación Plan de Mitigación efectos Covid 19
482	31-mar	Aprobación Políticas apertura de cuentas Trámite Excepcional Aprobación Ajustes a Manual SARLAFT
483	23-abr	Aprobación ajustes a políticas de excepción y límites- operaciones computables Actualización Políticas generales de garantías y fuentes de pago
484	28-may	Aprobación actualización Manual de Políticas de Seguridad de información y ciberseguridad Recibió capacitación Gobierno de Riesgos durante Crisis
486	31-jul	Aprobación Programa de Acompañamiento a Deudores PAD Aprobación Metodología de Segmentación y modelo interno de calificación sectorial
487	31-ago	Ajustes al PAD: Modificación a variables de segmentación, redefinición de modelo y metodología de medición de indicadores
488	30-sep	Aprobación Manual SARLAFT- CE 027 del 2 de septiembre de 2020
489	29-oct	Aprobación a políticas de créditos educativo Aprobación ajustes a metodología de asignación de cupos de consumo
490	30-nov	Aprobación ajustes a límites de exposición cartera con mismo pagador
491	21-dic	Aprobación Plan de Recuperación de Desastres Actualización Matriz SARLAFT Aprobación Calibración del modelo de segmentación.

#### **f.** Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva

El Proceso de nombramiento de los miembros de la Junta Directiva se llevó a cabo, de acuerdo con los Estatutos Sociales, en la Asamblea General de Accionistas.

#### **g.** Política de nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva

Banco Serfinanza, en aras de adoptar las Mejores Prácticas Corporativas, ha definido la Política de Nombramiento y Remuneración de la Junta Directiva. Esta Política fue aprobada en la Asamblea General de Accionistas celebrada en el año 2015 y se ha actualizado y ratificado todos los años en estas reuniones.

Esta política está contenida en el Reglamento de Funcionamiento de la Junta Directiva.

#### **h.** Quórum de la junta Directiva

La Junta Directiva del Banco delibera válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros. Durante todo el año 2020, la Junta celebró todas sus sesiones con el quórum válido para decidir y deliberar.

#### **i.** Asistencia de los Directores a las reuniones de Junta

A continuación, se señala el porcentaje de asistencia de los Directores a las Juntas Directivas con corte al 31 de diciembre de 2020:

<b>NOMBRE</b>	<b>ASISTENCIA</b>
Jabib Char Abdala	100%
Julio Andrés Torres García	100%
José Manuel Carbonell Gómez	100%
Alvaro Cotes Mestre	93%
Sergio Espinosa Posada	84%
María Clemencia Sierra	100%

#### **j.** Presidente de la Junta Directiva

De acuerdo los Estatutos sociales, la Junta Directiva designará su Presidente para cada sesión. El Presidente de la Junta Directiva, en la medida de lo posible, preparará el Orden del Día de cada reunión de Junta Directiva. Dicha agenda podrá ser acordada conforme a los temas y el trabajo que recomiende el Presidente del Banco.

#### **k.** Secretario de la Junta Directiva

El Secretario de la Junta Directiva es el encargado de la revisión de las Actas de cada sesión; y puede ser nombrado en cada una, a discreción de la Junta.

#### **l.** Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el revisor fiscal

El Revisor fiscal del Banco generalmente participa en todas las reuniones del Comité de Auditoría y en aquellas en las cuales la Junta Directiva así lo requiera.

#### **m.** Manejo de la Información de la Junta Directiva

El ejercicio del derecho de información se canalizará a través del Presidente de la Compañía o del Secretario de la Junta, quienes atenderán las solicitudes facilitando directamente dicha información o estableciendo los cauces adecuados para ello dentro del banco. Esta información será entregada a los directivos por el Presidente de la Compañía o el Secretario de la Junta con antelación no inferior a dos (2) días de la celebración de la reunión.

#### **n.** Actividades de los Comités de la Junta Directiva

##### **1.** Comité de Auditoría:

Serfinanza cuenta con un Comité de Auditoría conformado por tres (3) directores y presidido por un miembro Independiente de la Junta Directiva. La principal tarea del Comité de Auditoría es dar soporte a la Junta Directiva en su función de supervisión mediante la evaluación de los procedimientos contables, el relacionamiento con el Revisor Fiscal y en general la supervisión de la efectividad del Sistema del Control Interno, incluida la Auditoría del Sistema de Gestión de Riesgos.

Los integrantes del Comité de Auditoría son:

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité de Auditoría de Serfinanza, atendiendo sus responsabilidades sesionó durante el año 2020 en cinco (5) oportunidades, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 83 del 26 de febrero de 2020
Acta No 84 del 30 de marzo de 2020
Acta No 85 del 27 de mayo de 2020
Acta No 86 del 27 de agosto de 2020
Acta No. 87 de 27 de noviembre de 2020

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

Las principales actividades que desarrolló el Comité durante el año 2020 fueron las siguientes:

- Se aprobó el plan anual de auditoria. Se validó que el plan de auditoria estuviera enfocado en riesgos e incluyera los temas regulatorios, los sistemas de gestión de riesgos y los aspectos más relevantes a nivel de procesos / servicios / productos y tecnología de la entidad.
- Se estableció un presupuesto de auditoria, incluyendo recursos tecnológicos, personal, capacitación y viajes. El presupuesto fue revisado y aprobado por el comité.
- Se realizó seguimiento a la ejecución del plan de auditoria en cada una de la sesiones, así mismo se recibió informe detallado de los resultados de las auditorías realizadas, tanto por el área de Auditoria Interna como por la Revisoría Fiscal, a fin de conocer los principales temas identificados y los planes de acción establecidos por la entidad.
- Se recibió de parte del área contable, los informes de los estados financieros y la descripción de las principales políticas contables, en donde se dieron a conocer los rubros contables principales, así como las explicaciones de las cifras relevantes. En los comités de auditoría se recibió igualmente informe de la Revisoría Fiscal, de viva voz por parte de su representante, informando el estado de su plan de trabajo, los resultados generados, las principales oportunidades de mejoramiento identificadas y su opinión y dictamen sobre los estados financieros.
- Se recibieron informes de parte de Auditoria Interna relacionados con el SARLAFT, el SAC, el sistema de control interno y su actividad. Igualmente tuvo conocimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna derivadas de sus trabajos de revisión, así como de los planes de acción específicos definidos y puestos en marcha para su resolución, haciendo un seguimiento periódico de aquéllos que resultan más significativos para la Entidad, a medidas sobre ciberseguridad y continuidad – situación covid 19, revisión a la aplicación de alivios por situación de covid

19 – Cartera Financiera, conoció los resultados evaluación función de auditoría por parte de la Superintendencia Financiera y de la Autoevaluación periódica de la función de auditoría.

## 2. Comité de Riesgo

Durante el año 2020 el Comité Único de Riesgo sesionó hasta el mes de julio de manera trimestral, y a partir de este mes y hasta noviembre realizó sesiones mensuales con el fin de acompañar toda la gestión de riesgos que ocasiono la pandemia del virus Covid 19 en la economía mundial, de manera participo activamente en el apoyo a todas las estrategia que el banco definió dentro del marco de acompañamiento a los deudores, así como los ajustes a las metodologías que acompañan toda la gestión integral de riesgos y la implementación de la normativa que la superintendencia financiera desarrollo durante el año 2020.

Este órgano de apoyo a la gestión de riesgos de la Junta Directiva es responsable de evaluar los niveles de exposición, límites y demás lineamientos en materia de gestión de riesgo emitidos por la junta directiva, realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las etapas de todos los sistemas de administración de riesgos, ejecuta evaluaciones permanentes al perfil de riesgo consolidado, teniendo en cuenta los niveles de apetito de riesgo.

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

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité Único de Riesgo se reunió en siete (7) oportunidades durante el año 2020, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 2020-01	29 de enero
Acta No 2020-02	22 de abril
Acta No 2020-03	30 de julio
Acta No 2020-04	27 de agosto
Acta No 2020-05	29 de septiembre
Acta No 2020-06	28 de octubre
Acta No 2020-07	27 de noviembre



Las principales actividades realizadas en el año 2020 como apoyo a la Junta Directiva y de acuerdo a su reglamento, fueron para cada uno de los sistemas de administración de riesgos:

## Apetito de Riesgos

- Seguimiento a los Indicadores del Marco de Apetito de Riesgo de Liquidez y Mercado

## Riesgo de Liquidez y Mercado

- Seguimiento a la evolución del índice de riesgo de liquidez (IRL)
- Seguimiento a la evolución del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN)
- Comportamiento del vencimiento de captaciones de CDT– Saldos y Tasas
- Seguimiento a los límites y alertas tempranas de liquidez
- Comportamiento del portafolio de inversiones del Banco
- Seguimiento a la exposición al riesgo de mercado a través del Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones de la Entidad
- Seguimiento a los límites de riesgo de mercado
- Seguimiento a la utilización de los cupos de emisores y contrapartes
- Actualización del cálculo de los cupos de emisores y contrapartes
- Actualización de la política en materia de montos máximos de operación

## Riesgo Operativo

- Seguimiento a la activación del Plan de Continuidad del Negocio por la emergencia sanitaria del Covid-19
- Seguimiento a la implementación políticas y controles para mitigar la exposición a riesgos a partir de la emergencia sanitaria por el covid-19
- Seguimiento al fortalecimiento a la gestión en materia de ciberseguridad.
- Seguimiento al reporte de eventos de riesgo operativo
- Gestión de pérdidas de riesgo operativo
- Seguimiento a la implementación de la CE 025 del 2020 y el impacto del VeR Operacional en el índice de solvencia de la Entidad.
- Análisis comparativo del perfil de riesgo operativo consolidado
- Fortalecimiento a la gestión de monitoreo transaccional. Avance de la implementación del módulo DBFD
- Implementación del Servicio del validador transaccional de Incocrédito para lograr una mayor gestión de recupero del fraude transaccional en ambiente no presente.

- Seguimiento a la implementación de planes de acción
- Seguimiento a la ejecución del cronograma de pruebas al plan de Continuidad del Negocio
- Actualización de Manual SARO.

## Riesgo de Crédito

- Seguimiento la ejecución presupuestal de los saldos de cartera y el cumplimiento de los límites de crédito y concentración de riesgos a deudores y sus vinculados.
- Seguimiento a indicadores de rentabilidad, de crecimiento, cartera vencida y coberturas.
- Planes de alivio de cartera ofrecidos a los clientes del banco en apoyo a la emergencia de salud y económicas derivadas de la pandemia por el COVID -19.
- Ajustes pertinentes a las políticas de la cartera de consumo de acuerdo a análisis de comportamiento de cosechas y deterioro específicamente para la originación del año 2019.
- Definición de la política porcentaje de Utilización cupos TDC Mercado.
- Presentación del plan de acompañamiento a deudores en atención a las directrices establecidas en el marco de la CE022 de 2020, incluyendo criterios de segmentación y medidas definidas para cada uno de los grupos de deudores que lo componen.
- Informe de seguimiento a la evolución de los saldos de cartera acogidos a medidas de alivio derivadas de las circulares CE007 CE014 Y CE022 por grupos, segmentos y líneas de crédito.
- Modelo de calificación sectorial interno y seguimiento a la evolución y comportamiento de las variables macroeconómicas.
- Escenarios de proyección Deterioro Cartera Consumo y comercial.
- Backtesting y Stresstesting modelos internos: Behavior, originación, cobranza.
- Ejercicio de cálculo de pérdidas no esperadas para la cartera consumo y comercial.
- Simulación de alineación de cartera comercial con el mercado, para inferir impacto.
- Seguimiento a las diferentes medidas y formatos normativos establecidos durante el año 2020.
- Presentación y seguimiento a la evolución de los Indicadores del plan de acompañamiento a deudores.
- Informe de seguimiento a provisiones adicionales de cartera.
- Proceso de evaluación y calificación de cartera comercial año 2020, ajuste de las variables e implementación de mejoras modelo de calificación para el ejercicio de calificación anual.

- Análisis de la Cartera de Tesorería para la definición de límites y tolerancias en el Marco de Apetito de Riesgo.
- o. Información sobre la realización de los procesos de evaluación de la Junta Directiva y Alta Gerencia

La Junta Directiva cuenta con un sistema de autoevaluación, cuyo cuestionario y resultados obtenidos durante el 2020, se encuentran en los anexos de este informe y que arrojó el buen desempeño de este órgano que apoyó y guio a la Alta Gerencia para obtener los logros trazados en medio de la emergencia sanitaria y económica derivada del Covid 19.

#### **p.** Cambios en la Estructura del Banco y Miembros de Alta Gerencia

Durante el año 2020, se presentaron los siguientes cambios en la cúpula administrativa del Banco:

- El cargo Project Manager Officer (PMO) deja de pertenecer a la Gerencia de Proyectos y pasa a la Gerencia de Canales y Productividad.
- Se desvinculó Diana Barros quien ocupaba la posición de Director Jurídico, se cambia el título del cargo a Jefe Jurídico y promueve a Angélica Gómez quien se desempeñaba como abogada a esta posición.
- Se eliminó la Gerencia de Proyectos, que ocupaba Marcela Castillo. Marcela es nombrada como Gerente de Operaciones.
- Se creó la Dirección del Proyecto de Medios de pago y Banca Digital. Se nombra a Leonardo Campo en ese cargo.

### **III. OPERACIONES CON PARTES VINCULADAS**

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



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

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

De acuerdo con el Código de Buen Gobierno, durante el año 2020 los miembros de la JD no tuvieron situaciones de conflicto de interés permanente que dieran lugar al retiro del cargo.

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



## **IV. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

La Asamblea General de Accionistas del banco se llevó a cabo el 31 de marzo de 2020, de manera no presencial, de conformidad con el Artículo 19 de la Ley 222 de 1995, modificado por el Artículo 148 del Decreto Ley 019 de 2012 y el Artículo 1° del Decreto 398 del 13 de marzo 2020 expedido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y atendiendo a las recomendaciones impartidas por las Organizaciones Internacionales, el Gobierno Nacional y el Ministerio de Salud y Protección Social, con el fin de evitar la propagación del Covid 19.

La Asamblea contó con una participación de 10.695.523.358 acciones suscritas y pagadas, que representa el 95.4%.

La información soporte de los asuntos del orden del día se puso a disposición de los accionistas con antelación de 15 días, se presentaron los estados financieros y sus notas al 31 de diciembre de 2019 los cuales fueron aprobados, se aprobó el proyecto de distribución de utilidades y el compromiso de las utilidades del ejercicio 2020, se dio lectura y se aprobaron los informes de Gestión del Presidente y de la Junta Directiva, al informe de gobierno corporativo y al informe de actividades del Comité de Auditoría, así como al informe anual del defensor del consumidor, se aprobaron los honorarios del Defensor del Consumidor, del Revisor Fiscal y de la Junta Directiva, entre otros.

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

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

## V. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

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



tirse en una actitud de todos los funcionarios, quienes deben percibirlo como un medio para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto debe observarse y evaluarse el funcionamiento de los diversos controles, con el fin de determinar la vigencia y la calidad del control interno y emprender las modificaciones que sean pertinentes para mantener su efectividad.



## **IV. REPORTE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS**

En el mes de enero de 2021, Serfinanza, a través del aplicativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y del mecanismo de información relevante, divulgó al mercado, la encuesta de Nuevo Código País de Gobierno Corporativo donde se daba cuenta del cumplimiento de cada una de las recomendaciones que traía el cuestionario. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web corporativa de la entidad en el espacio “Atención a Inversionistas” en el link Encuesta Código País 2020.