

INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO

Serfinanza^{Banco}

ENERO- DICIEMBRE DE 2021

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 2021 del Banco Serfinanza. Este informe será presentado a la Junta Directiva y posteriormente a la Asamblea General de Accionistas que se celebrará en 2022.

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	128.397.378.590
CAPITAL PAGADO	128.397.378.590

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 2021, 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:

NOMBRE O RAZON SOCIAL	C.C. O NIT	Total acciones	total	Nominal	PARTICIPACION
SU PERTIENDAS Y DROGUERIAS OLIMPICA S.A.	890.107.487	10.873.545.256	108.735.452.560	10,00	84,68666085582
COMPANIA DE INVERSIONES OLIMPICA S.A.S.	890.101.880	786.452.740	7.864.527.400	10,00	6,12514639489
SIMBA S.A.S.	800.203.320	294.928.832	2.949.288.320	10,00	2,29700041295
JCA HOLDING S.A.S.	802.000.646	289.030.355	2.890.303.550	10,00	2,25106118411
FARID CHAR Y CIA S.C.	802.009.634	192.848.705	1.928.487.050	10,00	1,50196762482
HOLDING DEL CARIBE S.A.S	901.085.146	176.957.310	1.769.573.100	10,00	1,37820033560
FARID CHAR ABDALA	3.714.963	102.080.146	1.020.801.460	10,00	0,79503294265
ANTONIO CHAR CHALJUB	8.745.852	39.325.892	393.258.920	10,00	0,30628267281
ALEJANDRO CHAR CHALJUB	72.136.235	39.323.829	393.238.290	10,00	0,30626660299
ARTURO CHAR CHALJUB	8.532.318	39.323.825	393.238.250	10,00	0,30626657046
JABIB CHAR ABDALA	3.714.542	5.898.489	58.984.890	10,00	0,04593932643
ALVARO COTES MESTRE	7.475.817	3.420	34.200	10,00	0,00002663394
FERNANDO HADAD SALAME	7.505.218	3.420	34.200	10,00	0,00002663394
CIRO AVILA VELANDIA	7.433.371	3.420	34.200	10,00	0,00002663394
RAUL GARAY MORA	2.854.111	3.420	34.200	10,00	0,00002663394
HERNANDO RODRIGEZ ROZO	9.392	3.420	34.200	10,00	0,00002663394
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	7.468.086	2.037	20.370	10,00	0,00001586651
FELIX MEDINA AMARIS	2.943.262	2.037	20.370	10,00	0,00001586651
JOSE MANUEL CARBONELL GOMEZ	3.744.773	1.306	13.060	10,00	0,00001017376
		12.839.737.859	128.397.378.590		

c. Alta Gerencia

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

d. Administradores

Los miembros de la JD del banco que poseen acciones en la sociedad son: Jabib Char Abdala, José Manuel Carbonell y Gustavo Visbal Galofre.

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

JUNTA DIRECTIVA

a. Nombramiento de los miembros de la Junta Directiva y su remuneración para el año 2021

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.				
NOMBRE	PERFIL	FECHA POSESIÓN	VINCULACION CON GRUPO	PARTICIPACION ACCIONARIA
Jabib Char Abdala.	Socio Fundador Olímpica/ Ex embajador de Colombia en Rep Dominicana Cargos Actuales: Miembro JD Olímpica y Banco Serfinanza	24/06/2010	Miembro JD Olímpica/Accionista Olímpica	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 Cargos Actuales: CEO Andina Acquisition Corporation. NY, Bogotá. 2011 Managing Partner Multiple Equilibria Capital Miami. 2013	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 Cargos Actuales: Vp Financiero Olímpica SA, Gerente Portales Urbanos SA, Gerente Socinsa SA	8/05/2000	VP Financiero Olímpica Gte Portales Urbanos Gte Sonovista	0,0000100%
Carlos Gustavo Cano Sanz	Economista- Universidad de los Andes Master en Economía- University of Lancaster Especialista en Negocios y Economía Internacional - Harvard University, Boston Especialista en Alta Dirección Empresaria- Inalde Ex Ministro de Agricultura y Desarrollo Rural 2002-2005 Catedrático Universidad de los Andes y del Colegio De Estudios Superiores De Administración -Cesa Representante del accionista mayoritario en la Junta Directiva, Banco Agrario Fue miembro de la Junta Directiva de Banco Agrario, Banco Popular, Banco Caja Social, Finagro, BMC Cargo Actual: Representante Accionista Banco Agrario y Aseesor	27/05/2021	Independiente	0,0000000%
Gustavo Visbal Galofre	Ingeniero Mecánico- Universidad de los Andes Fue miembro de la Junta Directiva de Servicios Financieros Serfinansa 1990-2011, de Fue Presidente de Supertendencias y Droguerías Olímpica Cargo Actual: Presidente Eticos Serrano Gómez Ltda - Miembros Junta Directiva Olímpica SA	1/07/2021	Presidente Eticos Serrano Gómez Ltda	0,0000158%
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 Gerente Financiero Promotora Superior S.A.S. Cargo Actual: Decana Escuela de Negocios Universidad del Norte	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 las políticas adoptadas por la Asamblea General de Accionistas la fijación de honorarios para los miembros de Junta Directiva que tenga calidad de independientes son:

- Los directores al aceptar su designación ponen al servicio de los accionistas y de la Compañía sus conocimientos, experiencia y trayectoria, enfoque multidisciplinario, visión de negocio y reputación personal y profesional; por lo tanto, deberán obtener una remuneración que atienda adecuadamente el aporte que la entidad espera de ellos.
- La remuneración de los directores tendrá en cuenta el tiempo requerido para el ejercicio del cargo y muy especialmente considerará las responsabilidades personales y profesionales de carácter legal por ellos asumidas al aceptar su designación, dentro de las cuales se incluyen las que asumen como administradores de una entidad emisora del mercado de valores.


Para el período 2020-2021 los accionistas por unanimidad aprobaron para los Directores independientes una remuneración equivalente de hasta 5.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, por cada asistencia a reunión de Junta Directiva y de Comités de Auditoría y Riesgo.

c. Cambios en la Junta Directiva durante el Ejercicio

En el 2021 mediante Asamblea General de Accionistas celebrada el 26 de marzo de 2021, se reeligieron a los directivos: Jabib Char Abdala, Antonio Char Chaljub, José Manuel Carbonell Gomez, Julio Torres García y Maria Clemencia Sierra. Y se nombraron como nuevos integrantes a Gustavo Visbal Galofre y Carlos Gustavo Cano Sanz, en reemplazo de Alvaro Cotes Mestre y Sergio Espinosa.

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

Durante el 2021 la Junta Directiva evaluó a la administración, conoció y debatió los informes de los comités de riesgo, auditoría, de la Revisoría Fiscal, de la Auditoría Interna, del Oficial de cumplimiento, de la Gerencia de Riesgo, los requerimientos de la Superintendencia Financiera, hizo seguimiento a la gestión de riesgo mensualmente, aprobó el presupuesto anual, conoció y aprobó las operaciones con Vinculados, definió



el cronograma de reuniones de Junta Directiva y de Asamblea. Adicional aprobó las siguientes políticas:

- ✓ Acta 492 del 28 de enero de 2021: Se aprobó la actualización de los límites del Marco de Apetito de Riesgos, y se definieron los niveles de apetito, tolerancia y capacidad. Se aprobó el plan de trabajo de la gestión de riesgo para el 2021 y el cronograma de reuniones de Junta Directiva.
- ✓ Acta 494 del 25 de marzo de 2021: Se aprobaron modificaciones al Manual SARLAFT.
- ✓ Acta 495 del 29 de abril de 2021: Se aprobaron los ajustes a la política de crédito y a las atribuciones de la Junta Directiva.
- ✓ Acta 496 del 27 de mayo de 2021: Por medio de la cual se aprobaron las actualizaciones al estatuto de auditoría, al Código de Etica y al Manual SARLAF
- ✓ Acta 497 del 28 de junio de 2021: Por medio de la cual se ajustaron las políticas generales sobre garantías y fuentes de pago del manual SARC para las operaciones de crédito libre inversión y educativo. Se aprobó la actualización del Manual SARO
- ✓ Acta 498 del 29 de julio de 2021: Por medio de la cual se aprobó el perfil de riesgo operacional consolidad
- ✓ Acta 499 del 26 de agosto de 2021: Por medio de la cual se aprobó la actualización de los indicadores del marco de apetito de riesgos, de la política general de prevención de fraude y corrupción y el manual de política de seguridad de la información y ciberseguridad
- ✓ Acta 500 del 29 de septiembre de 2021: Por medio de la cual se aprobó la actualización del Manual SAR
- ✓ Acta 502 del 29 de noviembre de 2021: Por medio de la cual se aprobaron ajustes a las políticas de créditos, la actualización del Plan Estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad (PESIC), los resultados de la matriz SARLAFT y la actualización del Manual SARLAFT.

✓ Acta 503 del 21 de diciembre 2021: Se aprobó la calibración del modelo de segmentación, actualización manual SARLAFT, el plan de implementación del SIAR, el Perfil de riesgo residual consolidado del banco

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 2021, 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 2021:

Los directivos Sergio Espinosa y Alvaro Cotes renunciaron en marzo de 2021, nombrando en su reemplazo a los directivos Carlos Gustavo Cano y Gustavo Visbal Galofre.

ASISTENCIA JUNTA DIRECTIVA 2021	
DIRECTIVO	% ASISTENCIA
JABIB CHAR ABDALA	100
SERGIO ESPINOSA	100
JULIO TORRES GARCIA	100
ALVARO COTES MESTRE	100
CARLOS GUSTAVO CANO	83
JOSE MANUEL CARBONELL G	100
GUSTAVO VISBAL GALOFRE	83
MARIA CLEMENCIA SIERRA	83

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 o que la Revisoría Fiscal considere debe ser informado directamente a la Junta Directiva sobre alguna situación o hallazgo.

m. Manejo de la Información de la Junta Directiva

El ejercicio del derecho de información se canalizará a través del Presidente del Banco 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 es entregada a los directivos por el Presidente de la Compañía o el Secretario de la Junta con antelación no inferior a dos (2) días hábiles de la celebración de la reunión.

COMITÉS DE APOYO 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 Auditoria son:

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité de Auditoria de Serfinanza, atendiendo sus responsabilidades sesionó durante el año 2021 en cinco (5) oportunidades, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 88 del 24 de febrero de 2021
Acta No 89 del 25 de marzo de 2021
Acta No 90 del 26 de mayo de 2021
Acta No 91 del 30 de agosto de 2021
Acta No. 92 de 29 de noviembre de 2021

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 2021 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 Auditoría Interna relacionados con el SARLAFT, el SAC, el sistema de control interno y su actividad. Igualmente tuvo conocimiento de las recomendaciones formuladas por la Auditoría Interna y Revisoría Fiscal 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 y a los planes de acción no implementados, en especial a los de alta y extrema criticidad.

2. Comité de Riesgo


Durante el año 2021 el Comité Único de Riesgo sesionó de manera trimestral. Este órgano de apoyo a la gestión de riesgos de la Junta Directiva es responsable de evaluar los niveles de exposición, límites y demás lineamientos en materia de gestión de riesgo emitidos por la junta directiva, realizar seguimiento permanente al cumplimiento de las etapas de todos los sistemas de administración de riesgos, 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 que cumplen con el perfil, conocimiento y experiencia en los temas de riesgo, así:

Julio Torres García
María Clemencia Sierra
José Manuel Carbonell Gómez

El Comité Único de Riesgo se reunió en cuatro (4) oportunidades durante el año 2021, quedando estas reuniones consignadas en las siguientes actas:

Acta No 2021-01	29 de enero
Acta No 2021-02	28 de abril
Acta No 2021-03	28 de julio
Acta No 2021-04	28 de octubre



Las principales actividades realizadas en el año 2021 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 y actualización de los Indicadores del Marco de Apetito de Riesgo.

✓ **Riesgo de Liquidez y Mercado**

Seguimiento a la evolución del índice de riesgo de liquidez (IRL)

Seguimiento a la evolución del coeficiente de fondeo estable neto (CFEN), a los límites y alertas tempranas de liquidez, a la exposición al riesgo de mercado a través del Valor en Riesgo (VaR) de las inversiones de la Entidad, a los límites de riesgo de mercado, a la situación del mercado, en términos de tasas de Interés, política Monetaria y TES TF.

Comportamiento del vencimiento de captaciones de CDT– Saldos y Tasas.

Comportamiento del portafolio de inversiones del Banco.

Comportamiento del Indicador de Pagares Desmaterializados.

✓ **Riesgo Operativo**

Implementación de la metodología para la evaluación de riesgos de servicios tercerizados. Ejecución de evaluaciones de diseño y eficacia operativa a los controles asociados a los riesgos operaciones de mayor impacto.

Reevaluación de los riesgos operacionales de los procesos de gestión tecnológica.

Fortalecimiento del alcance y complejidad de las pruebas integrales al PCN, ERP y DRP.

Implementación y pase a producción del Módulo DBFD de monitor plus para el fortalecimiento del monitoreo transaccional a través de los canales APP, WEB y pagos a través de PSE.

Fortalecimiento de las fuentes log y políticas de seguridad configuradas en el correlacionador de eventos SIEM.

Actualización del proceso de gestión de incidentes de seguridad para el fortalecimiento



de las etapas de identificación, contención, respuesta y recuperación.

Seguimiento a la implementación de las CE 029 y CE 033 del 2020.

Actualización de Manual SARO, del Manual de Política de SI y CS, a la política de prevención de fraude y corrupción, Manual de política de Continuidad del Negocio y del Plan estratégico de Seguridad de la Información y Ciberseguridad.

✓ Riesgo de Crédito

Seguimiento a indicadores de rentabilidad, de crecimiento, cartera vencida y cobertura Cifras evolución y comportamiento de la cartera acogida a planes de alivio derivados de las Circulares Externas 007, 014 y 022.

Monitoreo a la evolución de los saldos de cartera del producto tesorería, límites establecidos dentro del marco de apetito de riesgo para el producto y su evolución histórica. Resultados de Backtesting y Strestesting modelos de originación y seguimiento con periodicidad semestral.

Evolución y comportamiento de ICV y proyecciones para el cierre de cartera 2021 está bajo los diferentes escenarios planteados en 2020.

Análisis del deterioro de cartera mediante ejercicios de rodamientos de los productos Informe de consolidado de cartera, de evolución y comportamiento de los sectores y subsectores económicos del segmento comercial del banco Serfinanza.

Seguimiento a indicadores macroeconómicos y su afectación sobre el comportamiento de la cartera del banco.

Propuesta de límites de concentración de cartera por sector y subsector económico para la cartera comercial.

Seguimiento a los límites y tolerancias en el Marco de Apetito de Riesgo definido por el banco.

Propuestas en Ajustes pertinentes a las políticas de la cartera de consumo y comercial.

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 2021, 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 y cumplir con el plan estratégico y el presupuesto.

Cambios en la Estructura del Banco y Miembros de Alta Gerencia

Durante el año 2021, se presentaron los siguientes cambios en la cúpula administrativa del Banco:

- ✓ Se crea la posición de Director Jurídico, promoviéndose a Angélica Gómez quien se desempeñaba como Jefe jurídico, esta posición se elimina de la estructura.
- ✓ Se crea la posición de Director de Crédito Comercial y se promueve a Jennifer Villareal quien se desempeñaba como Jefe de crédito comercial, esta posición se elimina de la estructura.
- ✓ Se Crea la Dirección Comercial Regional que depende del Director Comercial en la Vicepresidencia Comercial y se nombra a Sandra Arango 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 del banco, 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 2021 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 30 de marzo de 2021, 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 12.249.856.978 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 2020 los cuales fueron aprobados, se aprobó el proyecto de distribución de utilidades y el compromiso de las utilidades del ejercicio 2021, 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 Revisor Fiscal y de la Junta Directiva, se nombró al Defensor del Consumir y se aprobaron sus honorarios, 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.

Mejores prácticas de Gobierno Corporativo a resaltar:

- A raíz de la declaratoria de aislamiento preventivo obligatorio en el país, en el marco de la emergencia sanitaria decretada por causa del Coronavirus COVID - 19, el banco en la convocatoria informó a cada uno de sus accionistas que, la sesión se llevaría a cabo de forma no presencial en los términos previstos en 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 de 2020. Así como la manera en que podían ejercer su derecho de inspección y demás medidas de Bueno Gobierno. Asimismo, y para facilitar el desarrollo de la sesión no presencial, se envió, a través de correo electrónico, la ruta de conexión a la reunión para efectos de su participación mediante la herramienta "Teams".
- En la reunión de accionistas se dio estricto cumplimiento a la normativa vigente, los estatutos sociales, la normativa interna, y a aquellas medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por el Banco.

V. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

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

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

VI. INFORMACION RELEVANTE

Durante el año 2020, el Banco dio a conocer a los accionistas, inversionistas y al mercado en general, información oportuna y precisa en relación con la sociedad, su desempeño financiero, el sistema de gobierno corporativo e información relevante, en general. Para ello, el Banco cuenta con un espacio en su página de web, a través de la siguiente ruta:

<https://bancoserfinanza.com/relacion-con-el-inversionista/informacion-relevante>.

VII. REPORTE MEJORES PRÁCTICAS CORPORATIVAS

En el mes de enero de 2022, a través del aplicativo establecido por la Superintendencia Financiera de Colombia y del mecanismo de información relevante, el banco divulgó al mercado la encuesta del Código País de Gobierno Corporativo del ejercicio 2021. El detalle de la información revelada al mercado puede ser consultado en la página web del Banco.