

GLOBAL COLOMBIA S.A. SOCIEDAD ESPECIALIZADA EN DEPÓSITOS Y PAGOS ELECTRÓNICOS S.A.

CÓDIGO DE GOBIERNO CORPORATIVO

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto.

El Código de Gobierno Corporativo de GLOBAL COLOMBIA S.A. sociedad especializada en depósitos y pagos electrónicos S.A. (la “Sociedad”), tiene como propósito compilar las normas de Gobierno Corporativo que, como complemento de la normatividad legal y estatutaria aplicable, rigen el funcionamiento de la Sociedad estableciendo principios, políticas y normas que rigen su administración.

En este sentido, los principios, políticas y normas establecidos en el presente Código y el Código de ética y Conducta propenden por que se realice una adecuada administración de los asuntos sociales, por la conservación de la ética empresarial, el fortalecimiento de las relaciones con los accionistas, administradores, empleados, proveedores y clientes, la transparencia en el manejo de información, el trato equitativo a los accionistas, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de conflictos de interés, la generación de confianza en los accionistas, inversionistas y clientes, por medio de la implementación de reglas y procedimientos claros.

Artículo 2. Ámbito de Aplicación.

El presente Código es aplicable a todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la Sociedad. Así mismo, les asiste a todos la obligación de conocer el Sistema de Control Interno (SCI) y asumir su papel y responsabilidad frente al mismo.

TÍTULO II. PRINCIPIOS

1.

Artículo 3. Principios

Serán principios que regirán el actuar de la sociedad, junto con aquellos previstos en el Código de ética y Conducta los siguientes:

a. Principio de Revelación de Información

La Sociedad revelará al público a través de su página de internet o cualquier otro medio idóneo:

1. La información requerida para publicación en la página web por los entes de control.

2. La información no financiera relevante en cuanto a los mecanismos utilizados para evaluar la gestión de la Sociedad, así como los objetivos, misión, visión y el Código de Buen Gobierno Corporativo.
3. Hojas de vida de los miembros de la Junta Directiva, de los órganos de control interno, y de los representantes legales.
4. Los resultados del estudio de las calificadoras de riesgo, cuando los haya.
5. Los programas de responsabilidad social que hayan sido implementados para atender las externalidades negativas que se generan en la industria financiera, durante el año calendario inmediatamente anterior.
6. Todo lo demás que conforme a las políticas de la administración o a la ley se estipule.

A la Asamblea General de Accionistas le será entregada información referente a:

1. Los contratos entre sus directores, administradores, principales directivos y representantes legales, incluyendo sus parientes, socios y demás relacionados.
2. Las políticas generales aplicables a la remuneración y a cualquier beneficio económico que se conceda a los miembros de la Junta Directiva, el Presidente, el Revisor Fiscal, los asesores externos y las auditorías especializadas.
3. Normas sobre resolución de conflictos entre accionistas, directores y administradores y la sociedad.
4. Criterios aplicables a las negociaciones que sus directores, administradores y funcionarios realicen con las acciones y los demás valores emitidos por la sociedad.

b. Principio de Abstención de Uso de Información Privilegiada

Todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, deben salvaguardar y abstenerse de utilizar para beneficio propio o de un tercero, la información privilegiada y/o confidencial que adquieran en ejercicio de sus funciones, que incluye:

1. Resultados financieros de la sociedad, con carácter previo a su conocimiento público.
2. Operaciones que pueda realizar la sociedad de especial relevancia, como ampliaciones de capital o emisiones de valores.
3. Adquisiciones o fusiones significativas.
4. Hechos que puedan dar lugar a litigios, conflictos o sanciones.
5. Decisiones de autoridades con carácter previo a su conocimiento público.

6. Informaciones sobre órdenes de compra o venta de activos o valores.
7. La información financiera, comercial y cualquier otra reservada de los clientes e inversionistas.
8. Cualquier otra que la Ley, los Estatutos, el presente Código o una política de la sociedad establezca.

La información deja de ser confidencial en el momento en que se haga pública por decisión de la sociedad, o cuando pierda relevancia en cuanto su capacidad para influir la toma de decisiones de inversión.

El presente Código desarrolla deberes y obligaciones específicas para todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, en lo referente al uso de información confidencial.

c. Principio de Protección al Accionista Minoritario – Derechos de los Accionistas

Todos los accionistas deben ser tratados con equidad, teniendo en cuenta que cada accionista tiene los mismos derechos. Sin observancia de la participación accionaria que posean los accionistas, les serán garantizados los siguientes derechos:

1. Participar en la Asamblea General de Accionistas, con voz y voto equivalente al número de acciones que posea cada accionista.
2. Examinar los libros y registros de contabilidad de la sociedad conforme a lo establecido en la Ley.
3. Conocer el estado real de la sociedad, lo cual implica conocer los estados financieros, los riesgos inherentes a las actividades relacionadas con el desarrollo de su objeto y los hallazgos resultantes de las actividades de control interno.
4. Participar de los dividendos decretados por la Asamblea General de Accionistas, en la proporción correspondiente a la propiedad accionaria.
5. Formular solicitudes de información a la Junta Directiva y al Revisor Fiscal.
6. Las demás que señalen los Estatutos o la Ley.

d. Principios para la Administración y Resolución de Conflictos de Interés

Los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la Sociedad, procurarán prevenir la ocurrencia de situaciones que constituyan un conflicto de interés, para lo cual deberán conocer y comprender las situaciones constitutivas de los mismos y las conductas prohibidas, así como las situaciones de incompatibilidad e inhabilidad contempladas a lo largo de este Código.

La duda respecto a la configuración de un posible conflicto de interés no exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades que generan conflicto.

TÍTULO III. ÓRGANOS DE GESTIÓN

CAPÍTULO I. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Artículo 4. Funcionamiento

La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano social de la Sociedad.

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la ley, es función de la Asamblea General de Accionistas adoptar las medidas que estime necesarias para garantizar la existencia y cumplimiento del conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo y control interno.

CAPÍTULO II. JUNTA DIRECTIVA

Artículo 5. Criterios de Selección.

1. Competencias básicas: Todos los miembros de la Junta Directiva deberán contar con destrezas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica del negocio, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar a la alta gerencia o cuadros de dirección.
2. Competencias específicas: Además de las competencias básicas, cada miembro de Junta Directiva deberá contar con competencias específicas que les permitan contribuir en una o más dimensiones, por su especial experiencia, conocimientos de la industria, de aspectos financieros o de riesgos, de asuntos jurídicos, de temas comerciales o de manejo de crisis y evaluación de proyectos en marcha.
3. Incompatibilidades: No puede haber en la Junta Directiva una mayoría cualquiera formada con personas ligadas entre sí por matrimonio o unión marital de hecho, o por parentesco dentro del tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad o primero civil, o que se encuentren vinculados laboralmente a la sociedad. Adicionalmente, no deberán ser Presidente de la Junta Directiva quien ejerza o haya ejercido, dentro del año anterior a su designación, en un cargo directivo de la sociedad o funciones de inspección, vigilancia o control en la Superintendencia Financiera; quienes tengan litigio pendiente con la Sociedad; o quienes se hayan desempeñado como revisor fiscal, auditor interno o defensor del cliente de la entidad durante el año anterior.

Artículo 6. Información.

1. Una vez designado el miembro de Junta Directiva, la administración debe suministrarle copia de los siguientes documentos: (i) Estatutos, (ii) Código de Buen Gobierno Corporativo, (iii) último Informe de Gestión, (iv) últimos estados financieros debidamente aprobados, (v) último

informe del Revisor Fiscal, (vi) Reglamento Interno de la Junta Directiva, (vii) Manual SARLAFT, y (viii) cualquier otra información que requiera o solicite con el fin de que asuma su cargo con efectividad.

Artículo 7. Deberes.

Los miembros de Junta Directiva tienen los siguientes deberes en el ejercicio de sus funciones:

Integridad: Obrar de buena fe en interés de la sociedad, de manera independiente y honesta, con la debida diligencia y cuidado, procurando siempre que sus decisiones sean en el mejor interés de la Sociedad y de todos los accionistas. No podrán servirse de la sociedad o de su cargo en la misma, para realizar operaciones por cuenta propia o de personas a ellos vinculadas, ni utilizar sus facultades para fines distintos de aquellos para los que han sido nombrados. Ningún miembro podrá realizar, en beneficio propio o de personas a él vinculadas, inversiones o cualesquiera operaciones ligadas a los bienes de la sociedad de las que haya tenido conocimiento con ocasión del ejercicio de su cargo. Los miembros de la Junta Directiva tampoco podrán realizar inversiones u operaciones en beneficio propio o de un tercero, cuando las mismas hubieran sido ofrecidas a la sociedad, o cuando ésta pudiera tener interés en ella, siempre que la sociedad no haya desestimado expresamente dicha inversión u operación, sin mediar influencia del miembro directivo interesado. Los miembros de la Junta Directiva no podrán cobrar comisiones ni ningún otro tipo de retribución por la celebración de contratos entre la Sociedad y sus proveedores, ni tampoco por la prestación de los servicios de la sociedad a terceros. Los miembros de la Junta Directiva tampoco podrán utilizar para su uso personal los activos de la sociedad, ni valerse de su posición en ésta para obtener una ventaja patrimonial.

Legalidad: Promover el cumplimiento de las leyes y demás normas aplicables, los Estatutos, el Código de Buen Gobierno Corporativo y demás reglas acogidas por la Sociedad.

Diligencia: Conocer la condición financiera y operativa de la sociedad y participar activamente en las reuniones de la Junta Directiva y de los Comités a que pertenezcan, revisando por adelantado el material de estudio y análisis para las reuniones que la administración suministre.

Tratamiento de Conflictos de Interés: Evitar los conflictos de interés, informando sobre su presencia a los demás miembros de la Junta Directiva y absteniéndose de votar sobre el asunto. Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el miembro de Junta Directiva estará obligado a proceder como si éste efectivamente existiera.

No Competencia: Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la sociedad.

Confidencialidad: Guardar secreto de las informaciones de carácter confidencial, datos o antecedentes que conozcan como consecuencia de su cargo y sólo podrá ser revelada por orden de autoridad competente, previo aviso a la sociedad del requerimiento del que haya sido objeto.

Artículo 8. Funciones.

Funciones Generales:

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la Ley, son funciones generales de la Junta Directiva las siguientes:

1. Participar activamente en la planeación estratégica de la sociedad, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de re-direccionamiento estratégico cuando se requiera.
2. Tutelar y controlar que se respeten los derechos de los accionistas e inversionistas y se les dé un tratamiento equitativo.
3. Cumplir y velar por el cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.
4. Definir las políticas y procedimientos de gobierno corporativo y control interno que deban implementarse al interior de la sociedad, de conformidad con las necesidades para el adecuado desarrollo de su objeto social y para alcanzar sus objetivos en condiciones de seguridad, transparencia y eficacia, con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.
5. Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la compañía.
6. Aprobar las políticas para la administración de los riesgos de la compañía y los manuales de riesgos evaluar su efectividad con base en los reportes que le suministre la administración y adoptar las demás medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.
7. Expedir las reglamentaciones internas de la sociedad que considere convenientes, o delegar su expedición en la Presidencia.
8. Establecer políticas y adoptar los mecanismos que sean necesarios para evitar el uso de información privilegiada o reservada.
9. Presentar a la Asamblea General de Accionistas los informes que ordena la Ley, los Estatutos y el presente Código. Sin perjuicio de lo anterior, debe presentar a la Asamblea General de Accionistas al final de cada ejercicio y dentro del informe de gestión, un informe sobre (i) el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular; (ii) las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría; y (iii) el resultado del seguimiento que la misma Junta Directiva haya dado al cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.
10. Aprobar las políticas aplicables al sistema de remuneración, particularmente, en relación con los miembros de la Junta Directiva y las personas de la alta gerencia.
11. Reglamentar los Comités que sean necesarios para que la Sociedad desarrolle su objeto social y alcance sus objetivos, así como designar a sus miembros cuando no sean designados por los Estatutos o este Código de Buen Gobierno Corporativo.
12. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del Auditor Interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.

13. Definir las políticas, estándares y procedimientos para la adopción de controles que garanticen la seguridad, calidad y el cumplimiento de la información generada, así como la calidad de la información divulgada al público en general y la Superintendencia Financiera de Colombia.
14. Conocer de los posibles conflictos de interés de cualquiera de sus miembros, del Gerente General de la sociedad y demás funcionarios, resolver de la situación puesta a su consideración o definir si debe someterse a la Asamblea General de Accionistas.
15. Aprobar las operaciones que se realicen con Personas Vinculadas según se definen más adelante.
16. Definir las situaciones constitutivas de conflictos de interés y los procedimientos para prevenir y administrar las situaciones constitutivas de conflictos de interés.
17. Fijar y modificar las políticas contables, de acuerdo con la normatividad contable aplicable.
18. Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.
19. Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias, cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente, sobre la gestión de riesgos en la Sociedad y las medidas adoptadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes.
20. Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
21. Identificar los cargos claves de la sociedad e involucrarse en la elección de estas personas y el desarrollo de talento dentro de la compañía.
22. Establecer las políticas del SARLAFT.
23. Adoptar el código de ética en relación con el SARLAFT.
24. Aprobar el manual de procedimientos y sus actualizaciones.
25. Designar al oficial de cumplimiento y su respectivo suplente.
26. Aprobar el procedimiento para la vinculación de los clientes que pueden exponer en mayor grado a la entidad al riesgo de LA/FT, así como las instancias responsables, atendiendo que las mismas deben involucrar funcionarios de la alta gerencia.
27. Hacer seguimiento y pronunciarse periódicamente sobre el perfil de riesgo de LA/FT de la entidad.
28. Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes que presente el oficial de cumplimiento, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.

29. Pronunciarse sobre los informes presentados por la revisoría fiscal y la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y hacer seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando la expresa constancia en la respectiva acta.
30. Ordenar los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
31. Aprobar los criterios objetivos y establecer los procedimientos y las instancias responsables de la determinación y reporte de las operaciones sospechosas.
32. Establecer y hacer seguimiento a las metodologías para la realización de entrevistas no presenciales y/o la realización de entrevistas por personal que no tenga la condición de empleado de la entidad.
33. Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.
34. Designar la(s) instancia(s) autorizada(s) para exonerar clientes del diligenciamiento del formulario de transacciones en efectivo.
35. Designar la(s) instancia(s) responsable(s) del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.
36. Las demás que señale la ley o los Estatutos, y las que no correspondan a otro órgano.

Artículo 9. Procedimientos de Evaluación de Sistemas de Compensación.

En desarrollo de lo dispuesto en el artículo anterior, corresponde a la Junta Directiva aprobar las políticas aplicables al sistema de remuneración, particularmente, en relación con los miembros de la Junta Directiva y las personas de la alta gerencia.

En este sentido, la Junta Directiva tendrá las siguientes facultades, que permitirán asociar los sistemas de compensación de ejecutivos clave con los objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo:

1. Revisar periódicamente una muestra aleatoria de contratos de trabajo.
2. Revisar periódicamente una muestra aleatoria de beneficios otorgados, para confirmar mecanismos no ordinarios.
3. Revisar si los sistemas de compensación se han disminuido en los casos en los que una persona o unidad de trabajo presente pérdidas materiales.
4. Examinar si los bonos concedidos se entregan por anticipado, y de ser así, si se han pactado mecanismos de devolución en el evento en que el empleado se retire antes de que se cumpla el periodo total que cubría el respectivo bono.

Artículo 10. Actas.

Se deben identificar en las actas de las reuniones de Junta Directiva los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirvieron de base para la toma de decisiones, así como de las razones que se tuvieron en cuenta para la toma de las mismas.

CAPÍTULO III. GERENTE GENERAL

Artículo 11. Criterios de Selección.

La elección del Gerente General se somete a los mismos principios de selección de los miembros de Junta Directiva, en lo que sea compatible con su cargo.

Artículo 12. Deberes.

El Gerente General de la Sociedad tiene la obligación de cumplir con los deberes de integridad, legalidad, no competencia y confidencialidad dispuestos para la Junta Directiva. Así mismo, tiene el deber de dar tratamiento a los conflictos de interés que se le presenten, informando sobre los mismos a la Junta Directiva.

Artículo 13. Funciones.

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la Ley, son funciones generales del Gerente General de la Sociedad las siguientes:

1. Asegurar la debida ejecución de las políticas definidas por la Junta Directiva, implementando un sistema de seguimiento y control que asegure su cumplimiento.
2. Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización que les sea aplicable, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados, deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección.
3. Presentar a consideración de la Junta Directiva, la planeación estratégica de la sociedad y los planes y programas para su cumplimiento y hacer seguimiento a su ejecución.
4. Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo velando por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido y teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo fijado por la Junta Directiva.
5. Velar por el diseño, la implementación y el cumplimiento del sistema de control interno de conformidad con las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
6. Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la sociedad y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal

forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.

7. Velar porque se dé estricto cumplimiento de los niveles de autorización, cupos u otros límites o controles establecidos en las diferentes actividades realizadas por la Sociedad, incluyendo las adelantadas con administradores, miembros de la Junta Directiva y Personas Vinculadas.

8. Aprobar los nuevos productos y servicios a ofrecer.

9. Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva los manuales de riesgos que le sean encargados, así sus actualizaciones, y velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva.

10. Realizar revisiones periódicas a los manuales y Código de Gobierno Corporativo.

11. Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberá diseñar procedimientos de control sobre la calidad, suficiencia y oportunidad de la información financiera y sobre la revelación adecuada de la misma.

12. Velar por la correcta preparación y presentación de los estados financieros y sus correspondientes notas y certificar que los mismos y otros informes relevantes para el público no contengan vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la sociedad.

13. Adoptar los controles sobre los sistemas de información contable.

14. Informar a la Junta Directiva las situaciones que puedan generar conflictos de interés, incluidas aquellas que se deriven de una vinculación legal, familiar, civil o personal con empleados, clientes, sociedades cotizadas en bolsa, proveedores o cualquier otro grupo de interés de la sociedad.

15. Mantener a la Junta directiva completamente informada de la marcha de los negocios y suministrar los informes que le sean requeridos.

16. Someter a aprobación de la junta directiva u órgano que haga sus veces, en coordinación con el oficial de cumplimiento, el manual de procedimientos del SARLAFT y sus actualizaciones.

17. Verificar que los procedimientos establecidos desarrollen todas las políticas adoptadas por la junta directiva u órgano que haga sus veces.

18. Adoptar las medidas adecuadas como resultado de la evolución de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y de los riesgos asociados.

19. Garantizar que las bases de datos y la plataforma tecnológica cumplan con los criterios y requisitos establecidos en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

20. Proveer los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
21. Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al oficial de cumplimiento.
22. Garantizar que los registros utilizados en el SARLAFT cumplan con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.
23. Aprobar los criterios, metodologías y procedimientos para la selección, seguimiento y cancelación de los contratos celebrados con terceros para la realización de aquellas funciones relacionadas con el SARLAFT que pueden realizarse por éstos, de acuerdo con lo señalado en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
24. Las demás funciones que le correspondan de conformidad con la Ley, los Estatutos, o las delegadas por la Junta Directiva. En general, le corresponden al Gerente General las funciones de dirección, gestión, administración y representación necesarias para la buena marcha de los negocios de la sociedad.

CAPÍTULO IV. PERSONAL DIRECTIVO.

Artículo 14. Integración.

La Sociedad cuenta con un grupo de directivos conformado de acuerdo con su organigrama, cuyos perfiles serán definidos de acuerdo con las competencias y habilidades requeridas según el área de desempeño.

Artículo 15. Funciones.

1. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al cumplimiento del objeto social en su área de competencia, en coordinación con los directivos de las demás áreas, de conformidad con lo previsto en las leyes, los Estatutos y este Código de Buen Gobierno Corporativo.
2. Presentar al Gerente General informes sobre la situación del área que dirigen, al igual que sobre eventuales conflictos de interés en que esté incurso el directivo o cualquiera otro de los funcionarios a su cargo.
3. Nombrar y remover los empleados cuyo nombramiento y remoción delegue el Presidente.
4. Tomar todas las medidas necesarias que reclame la conservación de los bienes de la sociedad; vigilar la actividad de los funcionarios de su área e impartir las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la sociedad.
5. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionan con el funcionamiento y actividad de la sociedad.

6. Garantizar el cumplimiento de las políticas de control interno.
7. Asegurar la disciplina y la excelencia en el trabajo de los funcionarios a su cargo y evaluar su desempeño.
8. Ejecutar con eficiencia, oportunidad y precisión las funciones delegadas por el Presidente.
9. Las demás que le señalen los Estatutos, los reglamentos internos, el Presidente, la Junta Directiva o la ley.

Artículo 16. Evaluación.

Los directivos serán evaluados anualmente por el Presidente, de acuerdo con el sistema de evaluación que para el efecto haya adoptado la Junta Directiva.

TÍTULO IV. SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)

CAPÍTULO I. OBJETIVOS Y PRINCIPIOS DEL SCI

Artículo 17. Objetivos.

La Sociedad cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI), el cual está compuesto por políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación, con el fin de perseguir los siguientes objetivos:

1. Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes.
3. Realizar una gestión adecuada de riesgos.
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad de la información generada.
5. Cumplir adecuadamente la normatividad y regulaciones aplicables.

Artículo 18. Principios.

Los principios que rigen el SCI son:

1. Autocontrol: La capacidad de todos funcionarios de la Sociedad de cumplir los objetivos trazados por la dirección, evaluar y controlar su trabajo, detectar las desviaciones que se presenten, efectuar los correctivos y mejorar constantemente en sus tareas y responsabilidades.
2. Autorregulación: La capacidad de la Sociedad para el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, mediante la aplicación de métodos, normas y procedimientos.

3. Autogestión: La capacidad de la Sociedad para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

CAPÍTULO II. ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO

Son órganos de control interno la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, la Auditoría Interna y el Oficial de Cumplimiento.

Artículo 19. Comité de Auditoría.

El objetivo principal del Comité de Auditoría es prestar apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva en la implementación y supervisión del sistema de control interno, el cual debe estar conforme con la Ley y las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el reglamento del Comité de Auditoría este tendrá las siguientes funciones:

1. Proponer para aprobación de la Junta Directiva, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.
2. Presentar a la Junta Directiva, las propuestas relacionadas con las responsabilidades, atribuciones y límites asignados a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.
3. Evaluar la estructura del control interno de la Sociedad, de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la misma, así como los de terceros, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
4. Informar a la Junta Directiva sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
5. Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en las normas aplicables, verificando que existen los controles necesarios.
6. Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
7. Proponer a la Junta Directiva programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y mala conducta, entendiendo por fraude un acto intencionado cometido para obtener una ganancia ilícita, y por mala conducta la violación

de leyes, reglamentos o políticas internas, y evaluar la efectividad de dichos programas y controles.

8. Supervisar las funciones y actividades de la auditoría interna u órgano que haga sus veces, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño, y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la Sociedad.
9. Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgo, sus implicaciones para la Sociedad y las medidas adoptadas para su control o mitigación, por lo menos cada 6 meses, o con una frecuencia mayor si así resulta procedente, y presentar a la Junta Directiva un informe sobre los aspectos más importante de la gestión realizada.
10. Evaluar los informes de control interno practicados por los auditores internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
11. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva, en relación con el SCI.
12. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
13. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
14. Presentar al máximo órgano social, por conducto de la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de revisor fiscal, sin perjuicio del derecho de los accionistas de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del Comité es recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del máximo órgano social los resultados del estudio efectuado.
15. Elaborar el informe que la Junta Directiva debe presentar al máximo órgano social respecto al funcionamiento del SCI, el cual debe incluir entre otros aspectos:
 - a) Las políticas generales establecidas para la implementación del SCI de la Sociedad.
 - b) Las actividades más relevantes desarrolladas por el comité de auditoría.
 - c) El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
 - d) Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros temas aquellos que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión.
 - e) Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas, cuando sea del caso.
 - f) Presentar la evaluación de la labor realizada por la auditoría interna, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados. En caso de no existir, señalar las razones concretas por las cuales no se ha considerado pertinente contar con dicho departamento o área.

Artículo 20. Conformación del Comité de Auditoría y funcionamiento

El comité estará integrado por lo menos por 3 miembros de la junta directiva u órgano equivalente, quienes deberán tener experiencia, ser conocedores de los temas relacionados con las funciones asignadas al mismo.

El comité de auditoría debe reunirse por lo menos cada 3 meses, o con una frecuencia mayor si así lo establece su reglamento o lo ameritan los resultados de las evaluaciones del SCI.

A las reuniones del comité puede ser citado cualquier funcionario de la entidad, con el fin de suministrar la información que se considere pertinente acerca de asuntos de su competencia.

Artículo 21. Decisiones del Comité de Auditoría

Las decisiones y actuaciones del Comité de Auditoría deben quedar consignadas en actas, las cuales deben cumplir con lo dispuesto en el art. 189 del C.Cio. Los documentos conocidos por el Comité que sean sustento de sus decisiones deben formar parte integral de las actas, por lo cual en caso de no ser transcritos deben presentarse como anexos de las mismas. Así, cada vez que se entregue un acta debe suministrarse al interesado tanto el cuerpo principal de la misma, como todos sus anexos, los cuales deben estar adecuadamente identificados y foliados, y mantenerse bajo medidas adecuadas de conservación y custodia.

Cuando se detecten situaciones que revistan importancia significativa, se debe remitir un informe especial a la Junta Directiva u órgano equivalente y al representante legal.

La Junta Directiva debe presentar a la asamblea general de accionistas, al cierre del ejercicio económico, un informe sobre las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría.

Artículo 22. Auditoría Interna.

La Auditoría Interna debe revisar y evaluar de manera objetiva e independiente el adecuado funcionamiento del SCI, sus mecanismos, los sistemas de administración de riesgos, la gestión empresarial y las operaciones de la sociedad, con base en procedimientos de auditoría generalmente aceptados, para verificar que éstos se desarrollen dentro del marco legal, misión, políticas, normas y planes organizacionales que regulan su actividad, propendiendo por el desarrollo de una cultura de autocontrol.

Además, deberá:

1. Brindar consultoría a fin de agregar valor en la ejecución de las operaciones de la sociedad, en aras de verificar la aplicación y el logro de las políticas, permitiendo así la adecuada realización del objeto social y el alcance de sus metas.
2. Realizar una revisión periódica de los procesos relacionados con las exoneraciones y parametrizaciones de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico.

3. Evaluar anualmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SARLAFT, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones; de igual forma deberá informar los resultados de la evaluación al oficial de cumplimiento y a la junta directiva.
4. Supervisar la efectividad y observancia de la sociedad a las políticas y prácticas de cumplimiento y reportar periódicamente a la Junta Directiva (o al Comité de Auditoría) y a la Alta Gerencia los hallazgos de auditoría, las recomendaciones y el cumplimiento del plan de auditoría (incluyendo el impacto de las limitaciones de los recursos).
5. Revisar los objetivos, estrategias, eventos, iniciativas y transacciones para determinar lo que podría impactar materialmente a la sociedad con el objeto de asegurar que se tienen prácticas de gestión de riesgos y controles apropiados y efectivos.

Artículo 23. Nombramiento del Auditor Interno.

El Auditor Interno es nombrado por la Junta Directiva. El Auditor Interno y su equipo deben reunir los conocimientos, aptitudes y competencias necesarias para cumplir sus funciones. El propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de la auditoría interna serán definidos en el Reglamento de la Auditoría Interna que apruebe la Junta Directiva, en el cual se establecerá un acuerdo respecto de la función y responsabilidad de la actividad de auditoría interna, su posición dentro de la organización, la autorización para tener acceso a los registros, al personal y a los bienes relevantes para la ejecución de los trabajos y el ámbito de actuación de sus actividades.

Artículo 24. Funciones del Auditor Interno.

Son funciones de la Auditoría Interna las siguientes:

1. Realizar una evaluación detallada de la efectividad y adecuación del SCI, en las áreas y procesos de la organización que resulten relevantes, abarcando entre otros aspectos los relacionados con la exposición y administración de riesgos de la entidad, los sistemas de información, administrativos, financieros y tecnológicos, incluyendo los sistemas y servicios electrónicos.
2. Identificar las deficiencias de control interno y comunicarlas junto con las recomendaciones de mejoramiento de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resulten materiales, informarlas también a la Junta Directiva por medio del Comité de Auditoría, realizando el seguimiento de las acciones tomadas por la administración frente a estas comunicaciones.
3. Asistir a la entidad en el mantenimiento y mejora continua de controles efectivos, evaluando la eficacia y eficiencia tanto las transacciones como los procedimientos de control involucrados en los diferentes procesos o actividades de la entidad, en aquellos aspectos que considere relevantes.

4. Evaluar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno corporativo, para lo cual debe evaluar el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización.
5. Revisar los procedimientos adoptados por la administración para garantizar el cumplimiento con los requerimientos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
6. Verificar en sus auditorías la eficacia de los procedimientos adoptados por la administración para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes a la Superintendencia Financiera de Colombia y a otros entes de control.
7. Contribuir a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la entidad, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.
8. Presentar a la Junta Directiva, por lo menos al cierre de cada ejercicio y de conformidad con lo establecido en la Ley o lo dispuesto por la Superintendencia Financiera de Colombia, un informe acerca de los resultados de su labor, incluyendo, entre otros aspectos, la eficacia del SCI y las deficiencias detectadas en el mismo.

Artículo 25. Oficial de Cumplimiento.

El Oficial de Cumplimiento es nombrado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos.

Sin perjuicio de las demás funciones asignadas por la Ley o las disposiciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, le corresponde al Oficial de Cumplimiento:

1. Velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que conforman el SARLAFT.
2. Presentar, cuando menos en forma trimestral, informes presenciales y escritos a la junta directiva en los cuales debe referirse como mínimo a los siguientes aspectos:
 - 2.1. Los resultados de la gestión desarrollada.
 - 2.2. El cumplimiento que se ha dado en relación con el envío de los reportes a las diferentes autoridades.
 - 2.3. La evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.
 - 2.4. La efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, así como de las medidas adoptadas para corregir las fallas en el SARLAFT.
 - 2.5. Los resultados de los correctivos ordenados por la junta directiva.

- 2.6. Los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la UIAF.
3. Promover la adopción de correctivos al SARLAFT.
 4. Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
 5. Proponer a la administración la actualización del manual de procedimientos y velar por su divulgación a los funcionarios.
 6. Colaborar con la instancia designada por la junta directiva en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.
 7. Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el revisor fiscal y adoptar las medidas del caso frente a las deficiencias informadas.
 8. Diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.
 9. Elaborar y someter a la aprobación de la junta directiva, 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.
 10. Cumplir las obligaciones relacionadas con sanciones financieras dirigidas, establecidas en el Capítulo IV del Título IV de la Parte I de la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.

CAPÍTULO III. ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 26. Revisoría Fiscal. Funciones.

Sin perjuicio de las funciones establecidas en los Estatutos y en la ley, son funciones del Revisor Fiscal las siguientes:

1. Valorar los sistemas de control interno y administración de riesgos implementados, con el fin de determinar si promueven la eficiencia, reducen los riesgos de pérdida de activos operacionales y financieros; propician la preparación y difusión de información financiera de alta calidad que muestren los resultados de la administración de los recursos de la entidad y los riesgos relevantes que la afectan, así como analizar si los referidos sistemas le permitan a la administración garantizar el adecuado cumplimiento de las normas vigentes.

2. Identificar las deficiencias de control interno y comunicarlas junto con las recomendaciones de mejoramiento de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resulten materiales, informarlas también a la Junta Directiva por medio del Comité de Auditoría.
3. Elaborar, por lo menos al cierre de cada ejercicio, un reporte dirigido a la Junta Directiva, mediante el cual informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación de la eficacia de los sistemas de control interno y el cumplimiento de las normas e instructivos sobre los sistemas de administración de riesgo.
4. Poner oportunamente en conocimiento del Presidente, y cuando sea del caso del Oficial de Cumplimiento, del Comité de Auditoría y del Auditor Interno, según corresponda, las inconsistencias y fallas detectadas en cada uno de los sistemas de administración de riesgo y control interno, así como todo incumplimiento que detecte a las disposiciones que regulan la materia. En caso que sus observaciones o recomendaciones no sean adecuadamente atendidas por la administración o por el Oficial de Cumplimiento, o cuando la gravedad de las deficiencias encontradas así lo amerite, deberá informar sobre tales circunstancias a la Superintendencia Financiera de Colombia, de manera inmediata.
5. En desarrollo de lo establecido en el numeral 1 del art. 207 del C.Cio, el Revisor Fiscal, mediante el seguimiento y análisis de las operaciones que realiza la Sociedad a lo largo del ejercicio, debe verificar si las mismas resultan conformes a las órdenes de la Asamblea de Accionistas y Junta Directiva, así como a las disposiciones legales y estatutarias que les resulten aplicables, principalmente en sus aspectos financieros y contables, con el fin de emitir una opinión sobre el particular.
6. De conformidad con lo dispuesto en el numeral 2 del art. 207 del C.Cio, el Revisor Fiscal debe presentar, por escrito y ante quien ostente legalmente la facultad para adoptar las decisiones preventivas o correctivas que sean del caso, evaluaciones y recomendaciones encaminadas a prevenir que los administradores u otros funcionarios de la Sociedad incurran o persistan en actos irregulares, ilícitos o que contraríen las órdenes de los órganos sociales superiores. Para cumplir con tal fin, sus informes, recomendaciones y actuaciones en general deben realizarse en la debida oportunidad.
7. Elaborar un reporte trimestral dirigido a la Junta Directiva, en el que informe acerca de las conclusiones obtenidas en el proceso de evaluación del cumplimiento de las normas e instructivos sobre el SARLAFT.
8. Poner en conocimiento del oficial de cumplimiento las inconsistencias y fallas detectadas en el SARLAFT y, en general, todo incumplimiento que detecte a las disposiciones que regulan la materia.
9. Reportar operaciones sospechosas a la UIAF, en cumplimiento del numeral 10 del art. 207 del C. de Cio. Para tal efecto, debe registrarse en la plataforma Sistema de Reporte en Línea (SIREL), administrado por la UIAF o en cualquier otro sistema que dicha entidad desarrolle para el reporte de operaciones sospechosas.

Artículo 27. Pautas para la elección del Revisor Fiscal

Sin perjuicio del derecho de cualquier accionista de presentar al máximo órgano social candidatos para ocupar el cargo de revisor fiscal, corresponde a la Junta Directiva, a través del Comité de Auditoría, someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, la hoja de vida de los posibles candidatos, para lo cual debe verificar previamente que los mismos cumplan con los requisitos necesarios para desempeñar adecuadamente sus funciones y que no se encuentren incurso en las incompatibilidades e inhabilidades previstas en los arts. 205 del Código de Comercio, así como en los arts. 50 y 51 de la Ley 43 de 1990, además de dar cumplimiento a las normas de aseguramiento de la información, definidas en el artículo 5 de la Ley 1314 de 2009.

En los términos de las disposiciones antes citadas, un contador no puede ser revisor fiscal de la Sociedad:

1. Si es accionista de la misma entidad o de alguna de sus subordinadas.
2. Si es accionista o empleado de la entidad matriz.
3. Si está ligado por matrimonio o parentesco dentro del 4o. grado de consanguinidad, 1o. civil o 2o. de afinidad, o es consocio, de los administradores y funcionarios directivos, el cajero, auditor o contador de la Sociedad. Lo mismo se aplica si tiene con las personas antes mencionadas vínculos económicos, amistad íntima o enemistad grave, intereses comunes o cualquier otra circunstancia que pueda restarle independencia u objetividad a sus conceptos o actuaciones.
4. Si ha desempeñado en la Sociedad o en sus subordinadas cualquier otro cargo, o si ha actuado como empleado de la Sociedad, de su matriz, de sus subsidiarias o filiales, dentro de los 6 meses anteriores a la designación.
5. Si la persona natural tiene el cargo de revisor fiscal en 5 sociedades por acciones.
6. Si no tiene residencia permanente en Colombia, según lo establecido en el art. 472, numeral 6 del Código de Comercio.

En todo caso, el revisor fiscal debe evaluar la existencia de conflictos de interés antes de iniciar la ejecución de su labor o, si éstos se presentan con posterioridad a la aceptación del cargo, informarlos una vez los conozca o sobrevengan.

Artículo 28. Calidades subjetivas para la elección del revisor fiscal

Para garantizar un adecuado y eficiente cumplimiento de las funciones del revisor fiscal resulta necesario que quien se postule, independientemente del órgano o persona que lo presente a la asamblea, cumpla los siguientes requisitos:

1. Demostrar preparación técnica y experiencia adecuadas para un óptimo desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta el objeto social o actividad económica de la Sociedad, su tamaño y la complejidad de sus operaciones.

2. Contar con un equipo profesional de apoyo idóneo y suficiente, acorde con la naturaleza, tamaño y complejidad de la Sociedad y de sus operaciones.
3. Tener una disponibilidad de tiempo y de recursos que razonablemente permita garantizar que su labor tenga el alcance y la cobertura requeridos por la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia, teniendo en cuenta no sólo las características propias de la Sociedad y del sector al cual pertenece, sino también las de las otras entidades en las cuales ejerce la revisoría fiscal.
4. Presentar a la asamblea de accionistas o junta de socios, a través del comité de auditoría de la entidad respectiva, una propuesta de servicios que incluya como mínimo los siguientes aspectos:
 - a. Alcance de su labor respecto de cada una de las principales áreas que son competencia de la revisoría fiscal, según lo establecido en la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia Financiera de Colombia.
 - b. Número de horas/hombre mensuales que dedicaría a la revisoría de la Sociedad.
 - c. Informes que presentaría y su periodicidad.
 - d. Personas que forman parte de su equipo de trabajo, anexando sus hojas de vida e indicando la especialidad de cada uno y el área de la cual se encargaría dentro del equipo de trabajo.
 - e. Bases del cálculo de los honorarios.
 - f. Acuerdos respecto de la planeación del trabajo de revisoría fiscal
 - g. Acuerdos concernientes al uso del trabajo del auditor interno.

Artículo 29. Defensor del Consumidor Financiero.

El Defensor del Consumidor Financiero es nombrado de conformidad con lo dispuesto en los Estatutos.

Además de lo dispuesto en la Ley, el Defensor del Consumidor Financiero tiene como función principal ser vocero de los clientes o usuarios la Sociedad y conocer y resolver de forma objetiva las quejas individuales que le presenten relativas a un posible incumplimiento por parte de la sociedad, de las normas legales o internas que rigen el desarrollo o ejecución de los servicios o productos, o respecto de la calidad de los mismos.

TÍTULO V. RELACIONES CON GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 30. Principios.

Las relaciones que la Sociedad mantiene con todos los grupos de interés, se manejarán siempre dentro de los principios éticos y conforme a la Ley, y se fundamentan en los siguientes objetivos:

1. Reconocer y asegurar sus derechos.
2. Fomentar una participación activa de todos los accionistas y funcionarios de la sociedad con miras a la creación de valor.

3. Compartir la información relevante para los temas en los que éstos participan, de acuerdo con las políticas internas y la normatividad vigente.
4. Tratar de buscar el mutuo beneficio entre las partes y propender porque las relaciones entre ellas se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.
5. Abstenerse de realizar cualquier práctica discriminatoria o de competencia desleal.
6. Propender por desarrollar una cultura organizacional consciente y responsable de la protección al medio ambiente.

Artículo 31. Accionistas.

Uno de los principios de la cultura organizacional de la Sociedad es la creación de valor para sus accionistas, razón por la cual todos ellos y los administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la sociedad, deben actuar de manera diligente en sus labores, respetando la ley, los principios éticos, las reglas de conducta y todas las normas de funcionamiento de la sociedad.

Artículo 32. Funcionarios.

La gestión humana en la Sociedad se debe dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano, en un ambiente de respeto y equidad, inculcando un sentido de integridad y conciencia sobre el control, con el fin de contribuir a la generación de valor para accionistas, clientes y colaboradores. La gestión humana se debe basar en los siguientes principios:

1. El conocimiento del funcionario, previo a la vinculación a la sociedad.
2. Las ventajas competitivas de la Sociedad provienen principalmente de su talento humano y de su cultura organizacional.
3. Los jefes tienen la función principal de administración, gestión y desarrollo de sus empleados.
4. La primera responsabilidad de todo jefe es el seguimiento y desarrollo de su empleado, en términos de comportamiento adecuado con la responsabilidad requerida y con su entorno social.
5. Dentro de la cultura de retroalimentación de la Sociedad, tanto los funcionarios, como sus superiores, pares y subordinados, son responsables de su desarrollo profesional, con su compromiso y desempeño.

Artículo 33. Clientes.

El cliente es la razón de ser de la Sociedad y merece la más alta consideración, dignidad y respeto. Por lo tanto, las relaciones con el cliente deben estar regidas por los siguientes principios:

1. Se ofrecerá una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable, los valores agregados y la construcción de relaciones duraderas de confianza que garantizan la calidad en el servicio y que, en definitiva, propician el desarrollo del país.
2. Se informarán de manera clara las condiciones de los productos y servicios que vende la sociedad, de forma que el cliente conozca las obligaciones recíprocas que se generan de toda relación comercial.
3. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa.
4. Los derechos de los clientes deben ser reconocidos sin dilación alguna.
5. Debe evitarse entablar cualquier relación comercial con un cliente determinado, cuando dicha relación implique un conflicto de interés, antes de surtir los procedimientos de aprobación establecidos y adoptado las medidas tendientes a su mitigación.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior, la Sociedad cuenta con un área de Servicio al Cliente, la Defensoría del Consumidor Financiero, y unos mecanismos directos de recepción de quejas y reclamos.

Artículo 34. Proveedores.

La sociedad ha establecido normas, políticas y procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, que se enmarcan en la normatividad vigente así como en los principios establecidos en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo.

Artículo 35. Comunidad.

Partiendo de su compromiso con las políticas de responsabilidad social empresarial, la Sociedad contribuye al progreso económico y social del país, y aporta al bienestar de la comunidad en general, en la medida en que su actuación empresarial se rige no sólo por el principio de cumplimiento a la Ley, sino igualmente por los principios éticos anteriormente mencionados.

TÍTULO VI. CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 36. Definición.

Se entiende por conflictos de interés, las situaciones de interferencia entre esferas de interés, en las cuales una persona que ostenta la condición de accionista, director, administrador o funcionario de la Sociedad podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que él mismo tome frente a distintas alternativas de conducta en razón de la actividad misma que desarrolla y del especial conocimiento que tenga en razón de dicha condición.

Artículo 37. Deber de abstención.

Los accionistas, directores, administradores, revisor fiscal y en general todo funcionario de la Sociedad tiene el deber de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés.

Artículo 38. Resolución de conflictos de interés.

Los conflictos de interés en que se hallen los accionistas y directores de la Sociedad serán resueltos por la Asamblea General de Accionistas.

Por la Junta Directiva, serán resueltos los conflictos de interés en los que se hallen los administradores y demás funcionarios que dependan directamente de la Gerencia.

En el evento en que un funcionario, diferente de los señalados anteriormente, encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse enfrentado a un conflicto de interés, o que conoce que otros destinatarios han incurrido en un conflicto de interés, lo informará de manera inmediata a su superior jerárquico, quien lo someterá al subgerente o director que dependa directamente del Gerente en línea funcional para su resolución, y se abstendrá, en todo caso, de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés.

Artículo 39. Relaciones económicas.

En aquellos eventos en que uno o más miembros de la Junta Directiva mantengan relaciones, directas o indirectas entre ellos, con la sociedad, con proveedores, con clientes o con cualquier otro grupo de interés, de las que pudieran derivarse un conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto, deberán informarlo a la Junta Directiva.

Todas las transacciones celebradas entre la sociedad, sus accionistas, directores, administradores y funcionarios, se celebrarán en condiciones de mercado e idoneidad técnica.

Artículo 40. Actuaciones Generadoras de Conflicto de Interés.

A continuación, se consagran algunas de las situaciones que pueden generar conflicto de interés, en forma enunciativa pero sin limitarse a ellas, además de las contenidas en las normas constitucionales, legales o reglamentarias aplicables al tema:

1. Los destinatarios no podrán ser contraparte ni representantes de los clientes ante la sociedad y, en consecuencia, les está prohibido realizar operaciones por cuenta de los mismos.
2. Los destinatarios no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la sociedad que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros. Se exceptúan de esta política los regalos de artículos promocionales que se distribuyan a los clientes o proveedores de acuerdo con los parámetros fijados por la dependencia respectiva, y los regalos que la sociedad determine como política comercial de atención a clientes o usuarios y las donaciones de carácter oficial o privado.

3. La adquisición o contratación por parte de la sociedad de activos fijos a administradores, directivos o funcionarios de la sociedad, cuando quienes participen en el análisis o toma de la decisión respectiva son los propietarios de los activos o cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos que son propietarios. En todo caso, el conflicto de interés se dará cuando el negocio se realice en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
4. Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, directivo, administrador o socio con una participación superior igual o superior al diez por ciento (10%) de la entidad emisora o que tranza los documentos o títulos correspondientes.
5. La adquisición o contratación por parte de la sociedad de activos fijos a personas jurídicas respecto de las cuales el administrador, directivo o funcionario de la sociedad que participe en el análisis o toma de la decisión sea socio de la persona jurídica en porcentaje de participación superior al cinco por ciento (5%) en el capital social, o sea cónyuge, compañero permanente o pariente hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil del socio que ostenta el cinco por ciento (5%) en el capital social.
6. Las decisiones relacionadas con el nombramiento de cargos directivos o de representantes legales cuando quien toma la decisión es parte de la lista de candidatos a proveer dichos cargos, o en los que participen personas naturales que sean cónyuges, compañeros permanentes o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de la persona que toma la decisión para la designación o nombramiento del respectivo cargo, sin perjuicio de lo dispuesto en la normatividad vigente.
7. En general, toda operación que se realice en condiciones más favorables que las del mercado para el respectivo director, administrador o funcionario, o que contenga los elementos para la definición de conflicto de interés establecida en este Código, salvo las excepciones que de manera previa y por vía general haya determinado la Junta Directiva o la Asamblea General de Accionistas.

Artículo 41. Personas vinculadas

Para los efectos del presente Código, se entiende por Persona Vinculada cualquiera de las siguientes personas:

1. Accionistas.
2. Directores y administradores de la Sociedad.
3. Cónyuge, padres, hijos, hermanos y parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad de las personas indicadas en los numerales 1 y 2 anteriores.
4. Sociedades en las cuales cualquiera de las personas indicadas en los numerales 1 y 2 anteriores posea el diez por ciento (10%) o más del capital social.

5. Sociedades en las cuales las personas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores sean directores o administradores.
6. Asociaciones, fundaciones o corporaciones sin ánimo de lucro de las cuales las personas indicadas en los numerales 1, 2 y 3 anteriores sean directores o administradores.

Artículo 42. Políticas y Procedimientos por tipo de operación con Personas Vinculadas

A continuación, se mencionan las políticas y procedimientos que se deben implementar en relación con las operaciones activas, pasivas, de tesorería y prestación de servicios que se celebren con Personas Vinculadas.

- Las operaciones financieras que la Sociedad celebre con Personas Vinculadas deben celebrarse con sujeción a los reglamentos aprobados por la Superintendencia Financiera de Colombia.
- Los pasivos de la Sociedad con una Persona Vinculada no podrán representar más del diez por ciento (10%) del total de las exigibilidades para con el público.
- Las operaciones de compra y venta de activos no financieros y de prestación de servicios con Personas Vinculadas deberán ser aprobadas por la Junta Directiva, por mayoría de los votos presentes, excluyendo el voto del director que tenga relación con la Persona Vinculada, previo concepto del Comité de Auditoría.
- Las operaciones de compra y venta de activos no financieros y de prestación de servicios con Personas Vinculadas deben responder a un criterio de necesidad para la Sociedad.
- Todas las operaciones financieras, no financieras y de prestación de servicios que se realicen con Personas Vinculadas deben celebrarse en condiciones de mercado.

Revelación. Las operaciones con Personas Vinculadas deberán ser reportadas por la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas en el informe de gestión anual, indicando el objeto y las condiciones de las mismas.

TÍTULO VII. CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

Artículo 43. Conocimiento y Cumplimiento.

Los contratos laborales o de prestación de servicio por medio de los cuales sean vinculados los funcionarios de la Sociedad, deberán contener una cláusula mediante la cual se pacte la obligatoriedad de cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo. Con el fin de difundir el contenido de este Código, le será indicada la página de Internet y/o Intranet en donde pueden encontrarlo para su lectura; su contenido deberá utilizarse como guía para el desarrollo de toda actividad dentro de la sociedad.

Artículo 44. Reclamaciones sobre el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno Corporativo.

Todos los accionistas, administradores, directivos, funcionarios y proveedores involucrados directamente con el desarrollo del objeto social de la Sociedad tienen la obligación de presentar denuncia o reclamación, cuando consideren que ha habido incumplimiento del presente Código de Buen Gobierno Corporativo, ante el Gerente General.

Artículo 45. Trámite de las Denuncias o Reclamaciones.

Una vez recibida la denuncia o reclamación por parte del Presidente, éste se encargará de realizar una investigación sobre el asunto, la cual será remitida al Gerente General, con el fin de que emita concepto y recomiende a la Asamblea General de Accionistas, para el caso de accionistas o miembros de Junta Directiva, o a la Junta Directiva, con relación a los demás administradores y funcionarios, la imposición de las sanciones que correspondan, según el caso.

Artículo 46. Sanciones.

Toda violación a los procedimientos y normas contenidas en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo, y todas las disposiciones incluidas en los Estatutos de la compañía o en el Reglamento Interno de Trabajo, acarreará, para el administrador, director o funcionario o proveedor que las infringe, la imposición de las sanciones que correspondan en cada caso.

Las sanciones corresponderán a lo dispuesto para cada caso en la legislación laboral aplicable, el Reglamento Interno de Trabajo, la legislación mercantil, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas aplicables, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil o penal a que haya lugar, cuando la sociedad o sus accionistas sean afectados.

Las reclamaciones en contra de los accionistas por incumplimiento de los procedimientos y normas contenidas en el Presente Código de Buen Gobierno Corporativa se resolverán a través del mecanismo de resolución de conflictos previsto en los Estatutos.

Artículo 47. Vigencia.

El presente Código de Buen Gobierno Corporativo comenzará a regir a partir de la fecha de constitución de la Sociedad. Cualquier enmienda, cambio o modificación que se haga al presente Código, previa aprobación de la Junta Directiva, será publicada en la página web de la sociedad, en donde la versión actualizada de este Manual, estará permanentemente disponible para la consulta pública.
