

Capítulo I.

1. Mecanismos y Prácticas Generales de Gobierno de Servibanca.

1.1. Administración de Servibanca S.A.

La dirección y administración de Servibanca S.A. es ejercido por: la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia General. Estos estamentos ejercen la evaluación y control de la actividad de los administradores y principales ejecutivos y directores según corresponda.

1.1.1. Asamblea General de Accionistas.

La Asamblea General de Accionistas se compone de todos los accionistas inscritos en el Libro de Registro y Gravamen de Acciones o sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y en las condiciones que señalan los estatutos y la ley.

1.1.1.1. Funciones Principales.

- a) Darse su propio reglamento.
- b) Designar la Junta Directiva mediante el sistema de cociente electoral.
- c) Aprobar la inscripción de las acciones en bolsa mediante el voto del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas de la sociedad.
- d) Considerar los informes de la Junta Directiva, del Gerente y de las instancias de control.
- e) Examinar y aprobar los balances y demás estados financieros de fin de ejercicio.
- f) Nombrar y remover libremente el Revisor Fiscal.
- g) Reformar los estatutos de la sociedad, con el voto del setenta por ciento (70%) de las acciones presentes.
- h) Decretar la disolución de la Sociedad.
- i) Adoptar u ordenar que se adopten las medidas que exigiere el interés de la sociedad.
- j) Disponer que determinada emisión de acciones se coloque sin sujeción al derecho de preferencia, para lo cual se requerirá el voto favorable de no menos del setenta por ciento (70%) de las acciones presentes en la asamblea.
- k) Disponer de las utilidades sociales de conformidad con la ley y los estatutos.
- l) Aprobar el valor de los aportes en especie.
- m) Ejercer las demás funciones que le corresponda según la ley y los presentes estatutos.
- n) Adoptando los lineamientos de la Matriz, Banco GNB Sudameris, la Asamblea General de Accionistas anualmente realizará de manera previa a la elección de los miembros de la Junta Directiva, una verificación del cumplimiento de los roles y las responsabilidades atribuidas a este órgano de administración y previstas en los estatutos sociales, de acuerdo con la autoevaluación realizada por la Junta Directiva. Así mismo, en la designación de los Miembros de la Junta Directiva de la Entidad se tendrá en cuenta la elección de los candidatos para ocupar dicho cargo, que cuenten con los conocimientos, la experiencia, las habilidades y aptitudes necesarias y suficientes para ejercer, reemplazar y/o sustituir en cualquier momento a un Director. Igualmente, se tendrá en cuenta que la integración de la Junta Directiva deberá realizarse dando cumplimiento con lo previsto en las normas legales aplicables a la Entidad.

1.1.1.2. Convocatoria de la Asamblea General de Accionistas.

1.1.1.2.1. La convocatoria a las sesiones ordinarias se hará, o por la Junta Directiva, o, el Gerente General, o, el Revisor Fiscal, o, un número plural de accionistas que represente al menos el 20% de las acciones en circulación con una antelación de quince (15) días hábiles de anticipación a la fecha de la reunión, y podrá realizarse a). Por comunicación escrita, suscrita por el Gerente General de Sociedad dirigida por correo a la última dirección registrada del accionista, o b). Mediante notificación correspondiente a los accionistas al correo electrónico o al número de fax que los mismos hayan registrado para dicho efecto en el libro de accionista, o c). Por citación realizada a través de la página web de la sociedad. Si la convocatoria se envía por currier, esta se considerará entregada al día hábil siguiente después de haber sido enviada. Si la convocatoria se envía por fax, correo electrónico o publicación en la página web, se considerará entregada el día después de transmisión o publicación.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

1.1.1.2.2. Para las sesiones extraordinarias la convocatoria se hará observando las mismas reglas, pero mediando únicamente citación con cinco (5) días calendario de anticipación. En la comunicación de convocatoria para las reuniones extraordinarias se insertará el orden del día.

No obstante, a lo anterior, la Asamblea General de Accionistas se podrá reunir válidamente cualquier día y en cualquier lugar sin previa convocatoria cuando se hallare representada la totalidad de los socios.

1.1.1.3. Convocatoria por los Accionistas Minoritarios o sus Representantes.

1.1.1.3.1. La Gerencia General y la Junta Directiva deben velar por el estricto cumplimiento de lo establecido en el Artículo 27 de los Estatutos Sociales sobre Reuniones de la Asamblea General.

1.1.1.3.2. Conforme lo dispone el Artículo 29 de los Estatutos Sociales, los accionistas y sus representantes, podrán obtener la convocatoria a la Asamblea General por un número plural de accionistas que represente al menos el veinte por ciento (20%) de las acciones en circulación.

1.1.1.3.3. La Asamblea General de Accionistas se reunirá ordinariamente dentro de los tres (3) primeros meses de cada año de conformidad con la convocatoria realizada en los términos previstos en el Artículo 29 de los Estatutos Sociales.

Si pasada esta fecha no hubiera sido convocada en la forma antes descrita, se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de abril a las diez de la mañana (10:00 a.m.) en las oficinas de la sede del domicilio de la Sociedad y podrá deliberar y decidir válidamente con cualquier número plural de accionistas que concurran.

1.1.1.3.4. Las reuniones extraordinarias de la Asamblea tendrán lugar en cualquier tiempo y cuando en tal carácter, la convoque o la Junta Directiva, o el Gerente General, o el Revisor Fiscal, por propia iniciativa, o por un número plural de accionistas que represente al menos el veinte por ciento (20%) de las acciones en circulación, según se establece en el Artículo 29 de los Estatutos Sociales.

1.1.1.3.5. Reuniones no presenciales y mixtas: La Asamblea General de Accionistas podrá reunirse de manera no presencial o en forma mixta, de conformidad con lo dispuesto en la ley. Se entiende por reuniones mixtas, las que permiten la presencia física y virtual de los accionistas.

1.1.2. Junta Directiva.

1.1.2.1. La Junta Directiva se compone de cinco (5) miembros con sus respectivos Suplentes personales elegidos por el sistema de cociente electoral previsto en el Artículo 197 del Código de Comercio, para periodos de un (1) año.

1.1.2.2. Reuniones no presenciales y mixtas. La Junta Directiva podrá reunirse de manera no presencial o en forma mixta, de conformidad con lo dispuesto en la ley. Se entiende por reuniones mixtas, las que permiten la presencia física y virtual de los miembros de la Junta Directiva.

1.1.2.3. Dentro de sus funciones principales se encuentran:

- a) Ejecutar las políticas generales de la sociedad definidas por la Asamblea General.
- b) Nombrar y elegir de su propio seno al Presidente de la Junta.
- c) Designar y remover libremente y fijar el periodo de:
 - i Al Gerente General de la Sociedad, y fijarle su remuneración a:
 - ✓ Uno (1) o más Representantes Legales suplentes,
 - ✓ Los Representantes Legales con facultades específicas, con indicación de las mismas,
 - ✓ Secretario.
- d) Designar al Oficial de Cumplimiento.
- e) Expedir, adoptar y reformar el Reglamento del Sistema de Pagos de Bajo Valor Administrado por la Sociedad, conforme a la ley y demás normas reglamentarias y señalar las directrices a las cuales debe sujetarse.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

- f) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a sus reuniones ordinarias y a las extraordinarias, cuando lo juzgue conveniente.
- g) Asesorar al Gerente General en todos los asuntos concernientes a los negocios comerciales en que la propia Junta crea que debe intervenir o en los casos en que el Gerente General solicite la colaboración de la Junta.
- h) Señalar el límite cuantitativo de las atribuciones de los funcionarios con representación legal.
- i) Examinar, por sí o por comisiones de su seno, los libros y cuentas de la sociedad, comprobar la existencia y examinar los dineros en caja.
- j) De acuerdo con la ley, establecer las políticas y normas que deban regir la contabilidad de la sociedad, señalando las cuotas o porcentajes que se debe apropiar con el carácter de gastos para amparar el patrimonio social y cubrir las obligaciones a cargo de la empresa.
- k) Elaborar y aprobar su propio reglamento interno, si lo estima conveniente.
- l) Presentar a la Asamblea General de Accionistas en sus sesiones ordinarias, las cuentas, inventarios y balances de fin de ejercicio y una discriminación de la cuenta de pérdidas y ganancias con un proyecto de distribución de utilidades, si las hubiere o de cancelación de pérdidas.
- m) Aprobar el Manual de Políticas del Sistema Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, el Código de Buen Gobierno Corporativo y demás reglamentos que la Administración debe someter a su aprobación, por disposición legal o estatutaria.
- n) Conforme a la Ley y demás normas reglamentarias y complementarias, definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse en la sociedad, así como disponer y vigilar que los mismos se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndoles realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.
- o) Presentar a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Accionistas los informes exigidos por la Ley.
- p) Autorizar la vinculación de la sociedad en el capital de aquellas sociedades que permite la ley, así como aprobar la enajenación de los derechos, acciones o partes de interés que haya adquirido en tales sociedades.
- q) Todas las demás funciones que le sean delegadas por la Asamblea General de Accionistas, cuando sean delegables legalmente, y las demás necesarias para el correcto manejo de los negocios sociales.

1.1.2.4. La Junta Directiva cuenta con un Reglamento Interno para su funcionamiento, en los términos que se indican a continuación.

1.1.2.4.1. información Régimen de Conflictos.

Los miembros de la Junta Directiva deberán informar las relaciones directas o indirectas, que mantengan entre ellos mismos, con Servibanca, con sus proveedores y clientes o con cualquier otro grupo de interés, de las que pudieran derivarse situaciones de conflicto de interés o influir en la dirección de su opinión o voto, procediendo a diligenciar el formato anexo al presente Reglamento, cuando a ello hubiere lugar.

1.1.2.4.2. Composición.

La Junta Directiva estará compuesta en la forma que lo indiquen los estatutos.

1.1.2.4.3. Autoevaluación.

La Junta Directiva realizará una evaluación anual mediante el proceso de autoevaluación individual y en conjunto, con el fin de establecer los niveles de observancia por parte de sus miembros de los principios, responsabilidades, derechos y obligaciones señaladas en las disposiciones legales vigentes, en los estatutos sociales de Servibanca, en el Código de Buen Gobierno Corporativo, así como en su reglamento de funcionamiento, para identificar medidas de mejoramiento.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

1.1.2.4.4. Presidente, Vicepresidente y Secretario de la Junta Directiva.

- a) La Junta Directiva tendrá un presidente y un Vicepresidente elegidos entre sus miembros, para periodos de un año, que presidirán en su orden las reuniones. En ausencia de éstos, presidirá otro Director elegido por la misma Junta.
- b) Mientras la Junta no hiciere nuevo nombramiento, se entenderán prorrogados sus mandatos hasta que se efectúe una nueva designación.
- c) Son funciones del presidente de la Junta Directiva:
 - ✓ Presidir y dirigir las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y las de la Junta Directiva.
 - ✓ Refrendar con su firma las actas
 - ✓ Ejercer todas aquellas funciones que le sean asignadas por la Asamblea General de Accionistas o por la Junta Directiva.
 - ✓ Convocar a la Junta-Directiva cuando lo considere pertinente o a solicitud del Gerente General, del Revisor Fiscal y por dos de sus Miembros. En los dos últimos casos, el Presidente realizará la convocatoria dentro de los diez días siguientes a la mencionada solicitud.
 - ✓ Presidir las reuniones y dirigir los debates y someter los asuntos a votación cuando los considere suficientemente debatidos.
 - ✓ Velar por la efectiva ejecución de las decisiones de la Junta.
- d) El Secretario de la Junta Directiva será el nombrado por la Junta Directiva.
- e) Son funciones del Secretario de la Junta Directiva:
 - ✓ Comunicar las convocatorias para las reuniones de la Junta Directiva.
 - ✓ Tener a disposición de los miembros de la Junta Directiva la documentación necesaria para que puedan tomar decisiones informadas sobre los puntos que van a ser sometidos a su consideración en el desarrollo de las reuniones.
 - ✓ Verificar el quórum al comienzo de cada reunión, y cuando así se requiera en su desarrollo.
 - ✓ Levantar actas de las reuniones y someterlas a la aprobación de la Junta Directiva.
 - ✓ Refrendar con su firma las actas y acuerdos aprobados por la Junta Directiva.
 - ✓ Llevar los libros de actas de la Junta Directiva.
 - ✓ Comunicar a las instancias competentes las decisiones de la Junta Directiva y hacer seguimiento a las acciones que conduzcan a su cabal ejecución.
 - ✓ Guardar y custodiar los documentos de la Junta Directiva.
 - ✓ Velar por el cumplimiento del presente Reglamento
 - ✓ Cumplir las demás funciones que le sean asignadas por la Junta Directiva.
 - ✓ En caso de ausencia del Secretario de la Junta Directiva, ésta designará un Secretario ad hoc.

1.1.2.4.5. Reuniones Y Convocatorias

- a) La Junta Directiva se reunirá en forma ordinaria por lo menos una vez al mes en la fecha que ella misma señale.
- b) Podrá citarse a reuniones extraordinarias cuando sea preciso tratar asuntos urgentes o cuando las necesidades de la sociedad lo ameriten.
- c) La Junta Directiva se reunirá en el salón de reuniones o en donde determine el Gerente General de Servibanca.
- d) La Junta Directiva podrá reunirse de manera no presencial o en forma mixta, de conformidad con lo dispuesto en la ley. Se entiende por reuniones mixtas, las que permiten la presencia física y virtual de los miembros de la Junta Directiva.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

- e) Serán válidas las decisiones de la Junta Directiva, cuando todos los miembros expresen por escrito el sentido de su voto. En este evento la mayoría respectiva se computará sobre el total de los miembros de la Junta Directiva. Si los miembros de la Junta hubieren expresado su voto en documentos separados, estos deberán recibirse en un término máximo de un mes contado desde la primera comunicación recibida. El representante legal informará a los miembros de Junta el sentido de la decisión, dentro de los cinco días siguientes a la recepción de los documentos en los que se exprese el voto.

1.1.2.4.6. Convocatorias.

La convocatoria para las reuniones de la Junta Directiva las realizará el Presidente de la Junta, el Gerente General de Servibanca, el Revisor Fiscal y por (2) dos de sus (4) cuatro miembros. Las citaciones podrán ser suscritas por el Secretario de la Junta Directiva y se harán mediante comunicación enviada o a través de mensaje remitido por el correo electrónico de la Secretaría, enviado con una antelación no inferior a tres (3) días hábiles, tratándose de reuniones ordinarias, y de un (1) día hábil, tratándose de reuniones extraordinarias.

A la convocatoria se acompañará el correspondiente orden del día de la respectiva reunión.

1.1.2.4.7. Funcionamiento, Quorum, Deliberaciones y Votaciones.

- a) La Junta Directiva funcionará en cada sesión de acuerdo con el Orden del Día establecido, sin embargo, el mismo podrá ser modificado cuando se lleven temas especiales para aprobación o información de los Directores. O los miembros de la Junta así lo decidan.
- b) La Junta Directiva podrá deliberar y decidir con la presencia y el voto de la mayoría de sus Miembros.
- c) Iniciada la Junta, el Secretario procederá a verificar el quórum y anunciará a los miembros si existe quórum suficiente para deliberar. Así mismo, a las sesiones podrán invitarse Directivos y Funcionarios de SERVIBANCA u otras personas, cuya presencia se considere conveniente para el más adecuado tratamiento de los asuntos sometidos a la consideración de la Junta Directiva, si así se dispusiere.

1.1.2.4.8. Actas.

- a) Las deliberaciones y acuerdos de la Junta Directiva se harán constar en un libro de Actas que deberán ser firmadas por el Presidente de la reunión y por el Secretario.
- b) Las actas se encabezarán con su número y expresarán cuando menos el lugar, fecha y hora de la reunión, el número de miembros asistentes, los asuntos tratados, los estudios y fundamentos para las decisiones adoptadas, todos los requerimientos de información realizados, las constancias escritas presentadas por los asistentes, las designaciones efectuadas y la fecha y hora de su clausura.
- c) Se indicará en las respectivas actas si los informes presentados fueron oportunos, si cumplen con lo solicitado y revelan la información suficiente para una adecuada toma de decisiones.
- d) Después de cada sesión, el Secretario elaborará el proyecto de acta, que pondrá a disposición a los miembros de la Junta Directiva, para su correspondiente consideración y aprobación si fuere del caso, previa a la sesión de la Junta Directiva en la cual se realice su aprobación.
- e) En caso de existir observaciones o comentarios en relación con el contenido del acta, el Secretario realizará los ajustes que se requieran con el fin de obtener su aprobación por parte de la Junta Directiva.
- f) Para aquellos casos. en que fuere necesario, el Secretario podrá certificar acerca de asuntos que hubieren sido aprobados en la respectiva reunión de la Junta Directiva aun sin haberse aprobado el Acta correspondiente.

1.1.2.4.9. Creación de Comités.

- a) La Junta Directiva podrá establecer Comités permanentes o transitorios para el cumplimiento de sus funciones estratégicas, cuyo funcionamiento y conformación se harán constar en decisiones de Junta Directiva o en Reglamentos aprobados para tales efectos.
- b) La Junta Directiva realizará una evaluación anual de los Comités de apoyo existentes, a fin de establecer los niveles de eficiencia y efectividad en el cumplimiento de sus responsabilidades y el logro de los objetivos, la observancia por parte de sus miembros de los principios, deberes y responsabilidades señaladas en sus reglamentos, así como para identificar medidas de mejoramiento.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

1.1.2.5. La Junta Directiva de Servibanca S.A. ejercerá las siguientes funciones especiales para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo:

- a) Establecer las políticas del SARLAFT.
- b) Adoptar el código de ética en relación con el SARLAFT.
- c) Aprobar el manual de procedimientos y sus actualizaciones.
- d) Designar al Oficial de Cumplimiento y su respectivo Suplente.
- e) 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.
- f) Hacer seguimiento y pronunciarse periódicamente sobre el perfil de riesgo de LA/FT de Servibanca S.A.
- g) 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.
- h) 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.
- i) Ordenar los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
- j) Aprobar los criterios objetivos y establecer los procedimientos y las instancias responsables de la determinación y reporte de las operaciones sospechosas.
- k) 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 Servibanca S.A.
- l) Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.
- m) Designar la(s) instancia(s) autorizada(s) para exonerar Clientes del diligenciamiento del formulario de transacciones en efectivo.
- n) La Junta Directiva de Servibanca S.A. ejercerá las siguientes funciones especiales para el Sistema de Administración del Riesgo Operacional (SARO).
- o) Establecer las políticas relativas al Sistema de Administración de Riesgo Operacional (SARO).
- p) Aprobar el Manual de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
- q) Hacer seguimiento y pronunciarse sobre el perfil de riesgo operacional de la entidad.
- r) Establecer las medidas relativas al perfil de riesgo operacional, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad, fijado por la misma Junta Directiva de Servibanca.
- s) Pronunciarse respecto de cada uno de los puntos que contengan los informes periódicos que presente el Representante Legal.
- t) Pronunciarse sobre la evaluación periódica del SARO, que realicen los órganos de control.
- u) Proveer los recursos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento, de forma efectiva y eficiente, el SARO.

1.1.2.6. La Junta Directiva ejercerá las funciones que le correspondan en el Comité de Acceso, de acuerdo con el Reglamento vigente.

1.1.2.7. La Junta Directiva cuenta con un Reglamento Interno para su funcionamiento.

1.1.3. Gerente General.

El Gerente General de Servibanca es nombrado por la Junta Directiva para períodos de un (1) año y reelegible indefinidamente.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

1.1.3.1. Funciones del Gerente General.

1.1.3.1.1. Representar legalmente a la sociedad, judicial o extrajudicialmente, constituir apoderados o removerlos, y usar de la firma o razón social.

1.1.3.1.2. Dirigir las actividades de la sociedad siguiendo las directrices de la Asamblea General y de la Junta Directiva y realizar los negocios necesarios para el cumplimiento del objeto social dentro de las cuantías que le fije la Junta Directiva. Este debe actuar, en todo caso, dentro de los límites del objeto social y de sus funciones y con pleno acatamiento del Código de Buen Gobierno Corporativo y la Norma de Procedimiento Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT, aprobados por la Junta Directiva.

1.1.3.1.3. Nombrar y remover los empleados que requiera el normal funcionamiento de la Compañía, los cuales quedarán bajo su directa subordinación, excepto el Revisor Fiscal.

1.1.3.1.4. Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva y convocarlas a reuniones ordinarias y extraordinarias, cuando las necesidades urgentes o imprevistas de la compañía así lo requieran.

1.1.3.1.5. Informar periódicamente a la Junta Directiva sobre la marcha de la sociedad. Es obligación suya mantener a la Junta Directiva enterada en forma detallada de los negocios sociales y suministrarle todos los datos e informaciones que solicite.

1.1.3.1.6. Cumplir y hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionen con el funcionamiento y actividades de la sociedad.

1.1.3.1.7. Ejercer todas las funciones que le delegue la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva y las demás que le confieran los estatutos y las leyes por la naturaleza del cargo que ejerce.

1.1.3.1.8. De igual forma corresponde al Gerente General ejercer las actividades de evaluación y control de la actividad de los principales ejecutivos.

1.1.3.1.9. El Gerente General ejercerá las siguientes funciones especiales en relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo.

- a) Someter a aprobación de la Junta Directiva de Servibanca en coordinación con el Oficial de Cumplimiento, el Manual de Procedimientos del SARLAFT y sus actualizaciones.
- b) Verificar que los procedimientos establecidos, desarrollen todas las políticas adoptadas por la Junta Directiva la Entidad.
- c) Adoptar las medidas adecuadas como resultado de la evolución de los perfiles de riesgo, de los factores de riesgo y de los riesgos asociados.
- d) Garantizar que las bases de datos y la plataforma tecnológica cumplan con los criterios y requisitos establecidos en la Circular Básica Jurídica Título I Capítulo Undécimo.
- e) Proveer los recursos técnicos y humanos necesarios para implementar y mantener en funcionamiento el SARLAFT.
- f) Prestar efectivo, eficiente y oportuno apoyo al Oficial de Cumplimiento.
- g) 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.
- h) 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 la Circular Básica Jurídica, Título I, Capítulo Undécimo.

1.1.3.1.10. El Gerente General ejercerá las siguientes funciones especiales en relación con el Sistema de Administración del Riesgo Operacional.

- a) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva de Servibanca, el Manual de Procedimiento y sus actualizaciones.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

- b) Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva de Servibanca u órgano que haga sus veces, el Manual de Riesgo Operacional y sus actualizaciones.
- c) Velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Junta Directiva de Servibanca.
- d) Adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del SARO.
- e) Designar el área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SARO - (Dirección de Riesgo Operacional).
- f) Desarrollar y velar porque se implementen las estrategias con el fin de establecer el cambio cultural que la administración de este riesgo implica para la entidad.
- g) Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por la Junta Directiva de Servibanca, de acuerdo con el literal d) numeral 3.2.4.1 de la Circular Externa.
- h) Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.
- i) Recibir y evaluar los informes presentados por la Dirección de Riesgo Operacional, de acuerdo con los términos establecidos en el numeral 3.2.4.3 de la Circular Externa.
- j) Velar porque las etapas y elementos del SARO cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en la Circular Externa.
- k) Velar porque se implementen los procedimientos para la adecuada administración del riesgo operacional a que se vea expuesta la entidad en desarrollo de su actividad.
- l) Aprobar los planes de contingencia y de continuidad del negocio y disponer de los recursos necesarios para su oportuna ejecución.
- m) Presentar un informe periódico, como mínimo semestral, a la Junta Directiva de Servibanca sobre la evolución y aspectos relevantes del SARO, incluyendo, entre otros, las acciones preventivas y correctivas implementadas o por implementar y el área responsable.
- n) Establecer un procedimiento para alimentar el registro de eventos de riesgo operacional, de acuerdo con lo previsto en el numeral 3.2.5 de la Circular Externa.
- o) Velar porque el registro de eventos de riesgo operacional cumpla con los criterios de integridad, confiabilidad, disponibilidad, cumplimiento, efectividad, eficiencia y confidencialidad de la información allí contenida.

1.1.3.1.11. El Gerente General ejercerá las funciones que le correspondan en el Comité de Acceso, de acuerdo con el Reglamento vigente.

1.1.4. Dirección General.

Actualmente se encuentra conformada por Gerencias y Direcciones, las cuales constituyen el órgano ejecutivo de Servibanca y ejercen sus funciones como dirigentes responsables de la determinación efectiva de la orientación de la actividad de Servibanca. Su nombramiento, remoción y remuneración corresponde a la Gerencia General de Servibanca.



Capítulo II.

2. Acciones y Accionistas.

2.1. Principales Beneficiarios de las Acciones que Conforman el Control de la Sociedad.

2.1.1. La Entidad informará a las autoridades de control sus relaciones económicas con sus accionistas mayoritarios, para lo cual atenderá cabalmente las solicitudes efectuadas por dichos organismos de control, en especial la información señalada por la Superintendencia Financiera de Colombia.

2.1.2. Igualmente, remitirá la información sobre composición accionaria, accionistas directos que poseen una participación mayor o igual al uno por ciento (1%) del capital de la Entidad.

2.1.3. Dicha información reposará en archivos públicos en la citada Superintendencia y podrá ser accedida por todas las personas directamente de manera personal o por vía electrónica, de acuerdo con los mecanismos establecidos por dichas autoridades para permitir el acceso del público a tal información.

2.1.4. Adicionalmente, Servibanca ha registrado ante la Cámara de Comercio la situación de control respecto de su matriz de control.

2.1.5. Servibanca, en el giro ordinario de sus negocios, podrá realizar operaciones con sus accionistas, directores, administradores y principales ejecutivos en los términos previstos en la ley.

En las notas a los estados financieros de cada ejercicio se presentan las operaciones celebradas con los accionistas y con los directores, administradores y principales ejecutivos, las cuales estarán a disposición de los accionistas quince (15) días antes de la celebración de cada Asamblea o cuando así lo soliciten a Servibanca, a través de la Gerencia General.

2.2. Criterios Aplicables a la Negociación de Acciones.

2.2.1. Las acciones representan el derecho que los accionistas tienen sobre el activo social, conforme a la Ley y a los Estatutos. Las acciones representativas del capital son todas nominativas, de una sola serie o clase y gozarán de los mismos derechos. Cada acción otorgará derecho a un voto en la Asamblea General de Accionistas, aunque podrán emitirse acciones privilegiadas o con derecho preferencial a dividendo y sin derecho a voto, o de cualquier otra clase conforme a las Leyes.

2.2.2. Los Estatutos Sociales de la Entidad y la ley establecen las normas generales aplicables a la negociación de las acciones emitidas. La Junta Directiva será la autorizada para reglamentar la emisión y colocación de acciones en reserva y las correspondientes a futuros aumento de capital. En desarrollo de su facultad podrá establecer precios, términos de suscripción, forma de pago y demás modalidades pertinentes.

2.2.3. Las acciones ordinarias que tenga la sociedad en reserva, así como las acciones privilegiadas, serán colocadas según lo disponga la Junta Directiva al reglamentar su colocación. Si se emiten acciones privilegiadas serán colocadas en la forma que lo determine la Asamblea General de Accionistas.

2.2.4. La Entidad no podrá adquirir ni poseer sus propias acciones, a menos que la adquisición sea necesaria para prevenir pérdida de deudas previamente contraídas de buena fe. En este caso, las acciones adquiridas deberán venderse en subasta privada o pública o disponerse de ellas en otra forma, dentro de seis (6) meses contados desde la adquisición.

2.3. Trato Hacia los Accionistas y Demás Inversionistas.

2.3.1. Servibanca garantiza un trato igual a todos sus accionistas, sin consideración al porcentaje de participación que ostenten en el capital de la compañía. Todos los accionistas, con derecho a voto tienen facultad para participar y votar en las asambleas de accionistas ordinarias o extraordinarias, en todos los temas que se traten en ella.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

2.3.2. Todas las acciones ordinarias conceden iguales derechos e imponen iguales obligaciones. Igualmente, todas las acciones ordinarias confieren a su titular un igual derecho en el haber social y en los beneficios que se repartan y cada una de ellas tiene derecho a un voto en las deliberaciones de la Asamblea general de Accionistas, con las limitaciones previstas en la ley e, igualmente, otorgan los demás derechos reconocidos por la ley para esta clase de acciones.

2.3.3. Las convocatorias a las reuniones de la sociedad se harán de conformidad con lo previsto en la ley y en los estatutos sociales. Es función de la Junta Directiva adoptar las medidas necesarias para verificar que las convocatorias se efectúen en esta forma y para que, con la antelación legal o estatutaria establecida, se ponga a disposición de todos los accionistas la información necesaria.

2.3.4. La asistencia y participación de los accionistas en las reuniones de la Asamblea se realizará de conformidad con la ley y los estatutos sociales. En ningún caso se adoptarán medidas que limiten o restrinjan la participación o el ejercicio del derecho de voto, a menos que las mismas obedezcan a disposiciones legales.

2.3.5. En forma previa a la adquisición de acciones por parte de un inversor, se le informará la estructura del capital de la sociedad, así como los derechos de voto asociados a los diferentes tipos de acciones que emita la misma.

2.3.6. Servibanca ha designado a la Gerencia General como la oficina de atención al Accionista e inversionista, en virtud de lo cual velará porque la forma en que se suministre la información, así como los plazos en que la misma se entregue, no vulnere el trato equitativo entre accionistas e inversionistas. En efecto, no será permitido que ante requerimientos de información similares, los mismos se atiendan en forma o plazos distintos. Así mismo que los costos asociados a la misma no se constituyan en una forma de trato diferencial o en un obstáculo para que se tenga acceso a la información.



Capítulo III.

3. Mecanismos Específicos Respecto del Gobierno, Control e Información de la Entidad.

3.1. Políticas Respecto de los Principales Proveedores de Bienes y Servicios de la Entidad.

3.1.1. Corresponde a la Asamblea General de Accionistas establecer las políticas para aprobar y reglamentar lo pertinente a las nuevas adecuaciones que se requieren por parte de Servibanca, acerca de la naturaleza, objeto y régimen de la actividad, y la Gerencia General con base en ellas debe efectuar los trámites, disponer las gestiones y adoptar las determinaciones en los órdenes administrativos, legales, financieros, etc., conducentes a obtener el fin aludido, esto es, el desarrollo del objeto social de la Entidad.

3.1.2. En todo caso, la selección de los proveedores de la Entidad se realizará atendiendo criterios de objetividad, transparencia, eficiencia, calidad, oportunidad y precio del bien o servicio contratado. Igualmente, la Entidad se abstendrá de vincular como proveedores a aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el “Manual de Políticas del Sistema Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo Para Banco y Filiales”.

3.2. Identificación y Divulgación de los Principales Riesgos de la Entidad.

La Entidad contará con un Comité de Riesgos que evaluará sus principales riesgos, de conformidad con lo establecido por los entes de vigilancia y control y en las normas vigentes sobre la materia.

3.3. Mecanismos Para la Designación y Manejo de la Revisoría Fiscal.

3.3.1. Servibanca tiene un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, el cual es elegido por la Asamblea General de Accionistas para períodos iguales a los de la Junta Directiva. El suplente reemplazará al principal en sus faltas absolutas o temporales.

3.3.2. La Asamblea General de Accionistas podrá elegir y remover libremente al Revisor Fiscal y a su correspondiente suplente, señalar su remuneración y, ordenar que se ejerzan las acciones que correspondan contra el Revisor Fiscal.

3.3.3. Para la elección del Revisor Fiscal, la administración de la sociedad deberá poner a disposición de los accionistas las propuestas de Revisoría Fiscal o de firmas de contadores, las cuales deberán contener el alcance de la gestión de revisoría propuesta, sus costos y la forma como se llevarán a cabo las propuestas presentadas.

3.3.4. Cuando se designe una asociación o firma de contadores como Revisor Fiscal, ésta deberá nombrar un contador público que desempeñe personalmente el cargo.

3.3.5. Corresponderá a la Superintendencia Financiera de Colombia dar posesión al Revisor Fiscal de la Entidad.

3.3.6. La Entidad tiene establecido en los contratos que suscribe con la Firma Revisora, cláusulas de rotación de las personas naturales que realicen la función de Revisoría en la periodicidad requerida en las disposiciones vigentes.

3.4. Funciones Principales del Revisor Fiscal.

3.4.1. Comprobar que las operaciones que celebre o cumpla la Sociedad estén de acuerdo con la ley, se ajusten a las prescripciones de los estatutos y a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

3.4.1.1. Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General, a la Junta Directiva o al Gerente General de la sociedad, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en desarrollo de sus actividades.

3.4.1.2. Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de la sociedad y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

3.4.1.3. Velar por que se lleve regularmente la contabilidad de la sociedad y de las actas de las reuniones de la Junta Directiva y de la Asamblea General y porque se conserve debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.

3.4.1.4. Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.

3.4.1.5. Autorizar con su firma los balances de la sociedad y emitir el dictamen e informe correspondiente.

3.4.1.6. Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los Estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la Asamblea General o la Junta Directiva. Es obligación especial de la Revisoría efectuar los informes sobre temas específicos solicitados por la Junta Directiva, útiles para el seguimiento y control de la administración.

Las funciones del Revisor Fiscal son incompatibles con el desempeño de cualquier otro cargo o empleo en Servibanca, no podrá ser accionista de Servibanca, ni ser consocio o estar ligado por matrimonio o por parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil, o segundo de afinidad con los Directores y Funcionarios Directivos, el Auditor o Contador. Tendrá también las demás incompatibilidades señaladas en la ley.

3.4.2. Divulgación a los Accionistas y Demás Inversionistas de los Hallazgos Relevantes que Efectúe el Revisor Fiscal.

3.4.2.1. De conformidad con lo establecido en el Artículo 48 de los estatutos en su literal b) concretamente, el Revisor Fiscal debe dar oportuna cuenta a la Asamblea General de Accionistas, o al Gerente General de Servibanca, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en desarrollo de sus negocios.

3.4.2.2. Adicionalmente, el Revisor Fiscal deberá informar a la Asamblea General de Accionistas lo siguiente:

- a) Si los actos de los administradores de la Entidad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea o Junta Directiva.
- b) Si la correspondencia, los comprobantes, las cuentas y los libros de Actas y de Registro de Acciones, en su caso, se llevan y conservan debidamente.
- c) Si hay y son adecuadas las medidas de control interno y las de conservación y custodia de los bienes de la Entidad.

3.5. Encargo de Auditorías Especializadas Bajo el Costo y Responsabilidad de los Accionistas o Inversionistas.

3.5.1. Cualquier accionista de la Entidad, que sea inversionistas de la Entidad, podrá contratar auditorías especializadas, empleando para el efecto los servicios de firmas de reconocida trayectoria en el mercado y que, adicionalmente, acrediten una experiencia no inferior a veinte (20) años de ejercicio de la actividad. Dicha firma, deberá ser aceptada, en todo caso, por la Junta Directiva de Servibanca.

3.5.2. El procedimiento para el ejercicio de la atribución consagrada en el presente punto será el siguiente:

3.5.2.1. El accionista que considere necesaria la realización de una Auditoría Especializada deberá manifestar su interés mediante comunicación escrita dirigida al Gerente General de Servibanca, quién dará traslado de la solicitud a la Junta Directiva en la siguiente sesión más próxima a la fecha en la que se hizo la solicitud.

3.5.2.2. La solicitud deberá estar debidamente motivada expresando una a una las razones de la solicitud y las materias o temas específicos sobre los cuales deberá recaer la auditoría. Por ninguna circunstancia, se podrán solicitar auditorías en forma genérica.

3.5.2.3. A partir de la fecha de recibida la solicitud, el Gerente General de Servibanca cuenta con un término de treinta (30) días hábiles para emitir una respuesta al solicitante, la cual se hará mediante comunicación escrita en la cual se indicarán las razones de la aceptación o la negación a la solicitud según sea el caso.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

Mediante dichas auditorías, no se podrá solicitar información relativa a:

- ✓ Secretos Industriales de Servibanca S.A.
- ✓ Posibles negocios o proyectos de la entidad que no estén en firme, es decir, que constituyan posibilidades sobre las que se esté trabajando, pero sobre las cuales no se haya concluido algo.
- ✓ Deben referirse a un tema específico, es decir, no debe ser abierta e ilimitada.
- ✓ Debe establecerse su alcance, para verificar que sea útil y actual. La necesidad de que la auditoría sea útil y actual es resaltada por la Junta Central de Contadores en concepto CCTCP 180 de junio 31 de 1998.
- ✓ Debe pactarse un acuerdo de confidencialidad entre el auditor y Servibanca, en aras de que no se divulgue la información a la que tiene acceso el primero para efectuar el estudio correspondiente. Este pacto puede extenderse para que quede claro que el auditor elabora y entrega un informe de auditoría a su Cliente, pero no los documentos ni las evidencias de trabajo que sirvieron para realizar la labor encomendada.
- ✓ Debe pactarse un acuerdo de confidencialidad con el accionista o inversionista, quien adicionalmente deberá comprometerse a no hacer uso de la información privilegiada que llegare a obtener.

3.6. Sistemas de Control Interno que Permitan Hacer un Seguimiento Detallado.

3.6.1. Corresponde a la Junta Directiva y a los Administradores definir las políticas y diseñar los procedimientos de control interno que deban implementarse, así como ordenar y vigilar porque los mismos se ajusten a las necesidades de la Entidad y a la reglamentación interna y externa, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.

3.6.2. Igualmente, la Administración de Servibanca dará estricto cumplimiento a las disposiciones establecidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, que exigen la conformación de un Comité de Auditoría al interior de la Entidad, sirviendo de apoyo en la toma de decisiones atinentes al control interno y el mejoramiento de los mecanismos, para su adecuado ejercicio.

3.6.3. Para efectos de divulgar las actividades de control interno que se desarrollen en la Entidad, el informe anual que presente el Revisor Fiscal a la Asamblea General de Accionistas incluirá estos aspectos. La divulgación de dicha información a los accionistas e inversionistas que sean Fondos de Pensiones y Cesantías podrá llevarse a cabo a través de la Gerencia General.

3.6.4. El control interno se define como un proceso realizado por la Junta Directiva, los administradores y demás personal de una Entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos.

3.6.5. El esquema de control interno de Servibanca implica reforzamiento en las actividades de supervisión, control y vigilancia, con el fin de facilitar la gestión de éstas y contribuir a su éxito, dentro del cumplimiento de la normativa de las autoridades bancarias y de las reglas establecidas como Entidad financiera.

3.6.6. La supervisión a las actividades de control interno es ejercida por la Junta Directiva, el Comité de Auditoría, la Gerencia General, el Oficial de Cumplimiento y todos los demás colaboradores, que conlleva la definición de políticas de control interno, la vigilancia de la eficiencia del sistema de control, la definición y aprobación de las políticas y estrategias de Servibanca y su cumplimiento. De la misma forma, deberá contar con los recursos humanos, tecnológicos y de información para adelantar una gestión de control interno adecuada.

3.6.7. La Junta Directiva está investida de los poderes más amplios para actuar en cualquier circunstancia a nombre de Servibanca, teniendo como únicos límites el objeto social y los poderes expresamente atribuidos por la ley y las asambleas de accionistas.

3.6.8. La Junta se reúne por lo menos una (1) vez al mes en las fechas que ésta misma señale y además siempre que sea convocada por su Presidente, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que estén actuando como principales.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

3.6.9. Funciones Principales de la Junta Directiva.

La Junta Directiva además de las obligaciones especiales asignadas en otras disposiciones legales, estatutarias o en reglamentos, en materia de control interno, es la instancia responsable de:

3.6.9.1. Participar activamente en la planeación estratégica de la Entidad, aprobarla y efectuar seguimiento, para determinar las necesidades de redireccionamiento estratégico cuando se requiera.

3.6.9.2. Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el Sistema de Control Interno (SCI), con fundamento en las recomendaciones del Comité de Auditoría.

3.6.9.3. Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.

3.6.9.4. Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.

3.6.9.5. Analizar el proceso de gestión del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE existente y adoptar las medidas necesarias para fortalecerlo en aquellos aspectos que así lo requieran.

3.6.9.6. Designar a los directivos de las áreas encargadas del SCI y de la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE, salvo que el régimen aplicable a la respectiva entidad o sus estatutos establezcan una instancia diferente para el efecto.

3.6.9.7. Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.

3.6.9.8. Conocer los informes relevantes respecto del SCI, que sean presentados por los diferentes órganos de control o supervisión e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a que haya lugar.

3.6.9.9. Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para contar con la ilustración suficiente, para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.

3.6.9.10. Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes, respecto a los asuntos que se someten a su consideración.

3.6.9.11. Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.

3.6.9.12. Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias a través de informes periódicos que le presente el Comité de Auditoría, sobre la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE de la Entidad y las medidas adoptadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes, por lo menos cada seis (6) meses o con una frecuencia mayor, si así resulta procedente.

3.6.9.13. Evaluar las recomendaciones relevantes sobre el SCI, que formulen el Comité de Auditoría y los otros órganos de control interno y externos, adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento.

3.6.9.14. Analizar los informes que presente el Oficial de Cumplimiento, respecto de las labores realizadas para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, evaluar la efectividad de los controles implementados y de las recomendaciones formuladas para su mejoramiento.

3.6.9.15. Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la asamblea de accionistas o máximo órgano social, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Auditoría.

3.6.9.16. Presentar al final de cada ejercicio, a la Asamblea General de Accionistas, junta de socios o máximo órgano social un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI y sus actuaciones sobre el particular.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

3.6.9.17. Todas las decisiones y actuaciones que se produzcan en desarrollo de las atribuciones antes mencionadas deberán constar por escrito en el acta de la reunión respectiva y estar debidamente motivadas. La Junta Directiva u órgano equivalente determinará la información que deba ser divulgada a los diferentes niveles de la organización, de acuerdo con lo que considere pertinente.

3.6.9.18. Además de las obligaciones especiales asignadas al Gerente General en otras disposiciones legales, estatutarias o en reglamentos, en materia de control interno es responsable de:

3.6.9.19. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva u órgano equivalente en relación con el SCI.

3.6.9.19.1. Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los colaboradores dentro de la organización, 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, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.

3.6.9.19.2. Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.

3.6.9.19.3. Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la junta, relacionados con el SCI.

3.6.9.19.4. Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional 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 institución 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.

3.6.9.19.5. Proporcionar a los órganos de control, internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.

3.6.9.19.6. Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI, de conformidad con lo autorizado por la Junta Directiva u órgano equivalente.

3.6.9.19.7. 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 entidad, incluyendo las adelantadas con administradores, miembros de junta, matriz, subordinadas y demás Grupos Empresariales.

3.6.9.19.8. Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores, que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la correspondiente entidad.

3.6.9.19.9. Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberán diseñar procedimientos de control y revelación, para que la información financiera sea presentada en forma adecuada.

3.6.9.19.10. Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio Web, entre otros), que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades ponerlas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad.

3.6.9.19.11. Definir políticas y un programa antifraude, para mitigar el riesgo de fraude en la entidad.

3.6.9.19.12. Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la Entidad.

3.6.9.19.13. Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se dé a conocer al máximo órgano social la evaluación sobre el desempeño de SCI, en cada uno de los elementos señalados en la norma. En el caso de los grupos empresariales, la evaluación sobre la eficacia del SCI que expida el Gerente General de la matriz debe incluir también a las entidades subordinadas (filiales o subsidiarias).



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

3.6.9.19.14. El Gerente General es el responsable de dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior de la Entidad y su adecuado funcionamiento, para lo cual debe demostrar la ejecución de los controles que le corresponden.

3.6.9.19.15. El Gerente General debe dejar constancia documental de sus actuaciones en esta materia, mediante memorandos, cartas, actas de reuniones o los documentos que resulten pertinentes para el efecto.

3.6.9.19.16. Adicionalmente, debe mantener a disposición del Auditor Interno, el Revisor Fiscal y demás órganos de supervisión o control los soportes necesarios para acreditar la correcta implementación del SCI, en sus diferentes elementos, procesos y procedimientos.

3.6.9.19.17. La Auditoría General del Banco es el área encargada de evaluar el sistema de control interno, la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE y la gobernabilidad corporativa de la Entidad, contribuyendo a mejorar su eficiencia.

3.7. Comité de Auditoría.

3.7.1. El Comité de Auditoría está integrado por:

- ✓ Los miembros de la Junta Directiva.
- ✓ Asistirá también el Secretario General y como invitado permanente el Auditor General de la Entidad. Podrán ser invitados el Gerente General, el Revisor Fiscal y cualquier Colaborador de la Entidad, con el fin de suministrar la información que se considere pertinente acerca de asuntos de su competencia.

Así mismo, podrán contar con el apoyo puntual o de forma permanente de miembros de la Alta Gerencia con experiencia sobre las materias de su competencia y/o de expertos externos.

Para la integración de este Comité se deberá tener en cuenta el perfil, los conocimientos y la experiencia profesional en los temas que serán objeto de revisión y análisis.

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

3.7.3. El Comité de Auditoría debe servir de apoyo a la Gerencia General en la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de los procesos y operaciones del Servibanca.

3.7.4. El Comité de Auditoría tendrá como funciones primordiales las siguientes:

3.7.4.1. Proponer para aprobación de la Junta Directiva la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.

3.7.4.2. 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 del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE.

3.7.4.3. Evaluar la estructura del control interno de Servibanca S.A., de tal forma que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la Entidad, así como los de terceros que administre o custodie y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.

3.7.4.4. 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.

3.7.4.5. 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.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

3.7.4.6. 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.

3.7.4.7. Proponer a la Junta Directiva programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los riesgos de fraude y 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.

3.7.4.8. Supervisar las funciones y actividades de la Auditoría, 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 interno de Servibanca S.A.

3.7.4.9. Efectuar seguimiento sobre los niveles de exposición de riesgos, las implicaciones para Servibanca S.A. y las medidas adoptadas para el control o mitigación de éstos, por lo menos cada seis (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.

3.7.4.10. Evaluar los informes de control interno practicados por la Auditoría u otros órganos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.

3.7.4.11. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva u órgano equivalente, en relación con el SCI.

3.7.4.12. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.

3.7.4.13. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.

3.7.4.14. 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 será 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.

3.7.4.15. Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar al máximo órgano social respecto al funcionamiento del SCI, el cual deberá incluir entre otros aspectos:

- ✓ Las políticas generales establecidas para la implementación del SCI de Servibanca S.A.
- ✓ El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del SCI, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión del Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE.
- ✓ Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Auditoría.
- ✓ 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.
- ✓ Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas, cuando sea del caso.
- ✓ Presentar la evaluación de la labor realizada por la Auditoría incluyendo, entre otros aspectos, el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados.

3.7.4.16. Aprobar el Plan de Auditoría Interna basado en riesgos y sus modificaciones.

3.7.4.17. Las demás que le fije la Junta Directiva en su Reglamento Interno.



3.7.5. Oficial de Cumplimiento.

Las Entidades vigiladas tienen la obligación, de acuerdo con lo dispuesto en el numeral 3 del Artículo 102 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, de designar un Oficial de Cumplimiento que haga auditoría sobre los mecanismos de control. En cumplimiento de lo anterior, la misión del Oficial de Cumplimiento es prevenir que la Entidad sea utilizada para el blanqueo de dinero proveniente de actividades ilícitas, mediante el diseño, implementación y seguimiento de controles que permitan detectar las operaciones inusuales o sospechosas; buscando la creación de una cultura de autocontrol que facilite el conocimiento del Cliente y los segmentos de mercado.

3.7.6. Cumplimiento de Responsabilidades de Control y Autocontrol Por Parte de los Colaboradores de Servibanca S.A.

Todos los colaboradores deben participar decididamente con la áreas que apoyan el Sistema de Control Interno, así como con el cumplimiento de sus responsabilidades de control y autocontrol, con el fin de prevenir que de Servibanca S.A. sea objeto de prácticas delictivas, proteger los recursos de la organización, promover la eficiencia y eficacia de las operaciones, respetar las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos, efectuar un manejo adecuado y confiable de la información, debidamente alineados con el Sistema de Administración de Riesgos Para Entidades Exceptuadas - SARE.

3.8. Posesión de Cargos de Dirección y Control.

3.8.1. Para el ejercicio válido de los siguientes cargos de dirección y control de la Sociedad, se requiere la designación junto con la posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia:

- ✓ Representante Legal.
- ✓ Representantes Legales Suplentes.
- ✓ Representantes Legales con facultades específicas.
- ✓ Miembros de Junta Directiva.
- ✓ Revisor Fiscal Principal y Suplente.
- ✓ Oficial de Cumplimiento Principal y Suplente.

3.8.2. Para la posesión de las personas designadas en los cargos antes mencionados, se dará estricto cumplimiento a las instrucciones emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, en el numeral 1° del Capítulo II del Título IV Parte I de la Circular Externa 029 de 2014 (Básica Jurídica), modificado mediante la Circular Externa 036 del 11 de diciembre de 2017.

3.8.3. Los trámites de Posesión ante la Superintendencia Financiera de Colombia se surtirán de conformidad con las reglas, condiciones y requisitos establecidos en la disposición antes citada, a través de los procedimientos “Abreviado” u “Ordinario” allí previstos, según el caso. Los dos procedimientos indicados se adelantarán digitalmente.

3.8.4. El trámite de posesión con procedimiento “Abreviado” procederá exclusivamente para los siguientes cargos: Revisor Fiscal, miembros de Junta Directiva y Representantes Legales, si han sido posesionados a través del procedimiento “ordinario” y son reelegidos para el ejercicio del mismo cargo, con independencia de la condición de principal o suplente.

3.8.5. En el evento de que el postulado no cumpla con los requisitos para acudir al trámite de posesión con procedimiento “abreviado”, se deberá surtir el trámite de posesión bajo el procedimiento ordinario.

3.8.6. En desarrollo del numeral 1.4.1. de la disposición citada en el numeral 3.7.2. del presente Código, modificado mediante la Circular Externa 036 del 11 de diciembre de 2017 emitida por la Superintendencia Financiera de Colombia y sin perjuicio de las verificaciones que la Sociedad adelantará, el postulado en el trámite de Posesión con procedimiento “Abreviado” deberá manifestar bajo la gravedad del juramento, que:

- a) Cumple con los requisitos para acudir al trámite de posesión con procedimiento abreviado ante la Superintendencia Financiera de Colombia, previstos en el numeral 1.4.1. antes mencionado y los requisitos especiales establecidos en la regulación vigente para desempeñar el cargo.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

- b) Cumple con las calidades requeridas para el ejercicio idóneo y responsable del cargo.
- c) Lo anterior, teniendo en cuenta que:
- ✓ Tiene la experiencia y trayectoria profesional necesaria.
 - ✓ Tiene la formación académica y conocimiento del sector en el cual se ejercerá el cargo.
 - ✓ Cuenta con la capacidad para asumir las responsabilidades propias del cargo.
 - ✓ Conforme a las disposiciones legales y estatutarias aplicables a la investidura del cargo, no se encuentra incurso en ninguna causal que le impida ejercer el cargo.
 - ✓ No se encuentra incurso en inhabilidades o incompatibilidades previstas en la ley, o en eventuales conflictos de interés.
 - ✓ No presenta ninguna de las siguientes situaciones:
 - Sanciones en firme proferidas por la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de la Economía Solidaria o la Superintendencia de Sociedades, así como por los órganos disciplinarios de los organismos de autorregulación.
 - Sanciones disciplinarias impuestas por los organismos que ejercen la supervisión y/o control sobre el adecuado ejercicio de la profesión cuyo título se acredita.
 - Reportes negativos de operadores de información financiera, crediticia y comercial.
 - Antecedentes de la Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN) o antecedentes penales.
 - Reportes en la lista OFAC y lista del Consejo de Seguridad de las Naciones Unidas.
- d) Se compromete a informar a la Sociedad de manera inmediata, cualquier situación que afecte cualquiera de los anteriores requisitos y condiciones.



Capítulo IV.

4. Mecanismos que Permitan la Prevención, Administración y la Revelación de los Conflictos de Interés.

4.1. Todos los directores, administradores y funcionarios, tienen la obligación de evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre sus intereses personales y los de Servibanca. El Gerente General velará por el estricto cumplimiento de las normas que regulan la prevención y el manejo de las situaciones generadoras de los conflictos de interés al interior de Servibanca, de conformidad con lo previsto en el código de conducta y demás normas concordantes.

4.2. En todo caso, en el evento en que se presente y se establezca con certeza la existencia de un conflicto de interés entre los accionistas y los directores, los administradores o los altos funcionarios, los administradores o funcionarios que estén frente a un conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán informar oportunamente a la administración de Servibanca, acerca de cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés, incluyendo relaciones familiares o personales.

4.3. Adicionalmente, el administrador, director o funcionario que tenga conocimiento de un conflicto de interés, lo informará de manera oportuna a la instancia superior o en su defecto a la Gerencia General de Servibanca, con el fin de que ésta tome las medidas necesarias para dirimir y superar el conflicto.

4.4. Servibanca en el desarrollo de actividades de compensación y liquidación, para mitigar posibles conflictos de interés y con el fin de facilitar el acceso por parte de los diferentes participantes, ha dispuesto en la realización simultánea de actividades en el sistema de pago de bajo valor, lo siguiente:

4.5. Se considera que hay conflicto de intereses cuando la situación llevaría a la escogencia entre la utilidad propia, la del accionista, la de la posición de un participante, la de un tercero vinculado, la utilidad de una operación relacionada con actividades de compensación y liquidación y la de otro participante o la propia o la utilidad de una operación en el sistema de pago de bajo valor.

4.6. Dado lo anterior, toda circunstancia que implique un conflicto de interés deberá ser informada oportunamente a la Administración de Servibanca y/o a los Directivos de más alto nivel, con el propósito de prevenir su ocurrencia o regular las medidas de protección en cada caso e informar a la Junta Directiva lo pertinente, cuando lo amerite.

4.7. Sin embargo, Servibanca deberá prevenir la ocurrencia de conflictos de intereses; si no fuere posible prevenir una situación de conflicto de intereses, deberá administrar cada caso de manera idónea, sin perjuicio de lo establecido en las normas de naturaleza especial. En caso de conflicto de intereses se deberán cumplir los siguientes lineamientos:

- a) Deber de información de la situación por parte de la persona incurso y poner en conocimiento de la administración de Servibanca.
- b) Deber de información previa a las partes afectadas.
- c) Deber de obtención de autorización previa de las partes afectadas.
- d) Deber de transparencia, en el desarrollo de las actividades en el sistema de pago de bajo valor en que se observen conflictos de interés, Servibanca debe velar y propender por la transparencia y la celebración de estas en condiciones y precios de mercado.
- e) Deber de reporte, la Entidad informara a través de su página web, en el link dispuesto para el efecto a los participantes y demás actores del sistema de pago de bajo valor sobre los conflictos de interés cuando se presenten y la forma de administrarlo.
- f) Deber de revelación. En el informe de gestión de fin de ejercicio que deberá presentar Servibanca incluirá un aparte especial relativo a las situaciones de conflictos de interés que se hubiesen presentado; este informe contendrá el detalle, características e información relevante de dichas situaciones, junto con las decisiones y acciones tomadas al respecto.
- g) Los directores, administradores y funcionarios que desempeñen actividades relacionadas con la compensación y liquidación, se encuentran separados, funcional, decisoria, física y operativamente en diferentes puestos de trabajo, lo cual garantiza la confiabilidad, integridad y confidencialidad de la información.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO SERVIBANCA S.A.

h) Deber de abstención. Al momento de verificar la existencia de un conflicto de interés o frente a la duda de la existencia de este, la persona incurso deberá abstenerse de adelantar el acto u operación generadora del conflicto, no podrá intervenir en el debate ni influir en la decisión que se adopte y deberá abstenerse de dar información incompleta.

4.8. En la actividad de compensación y liquidación y en las posiciones de los participantes, Servibanca cumple con el marco legal aplicable a la actividad y cuenta con herramientas tecnológicas, operativas y legales suficientes para garantizar el funcionamiento seguro de las mismas. En el reglamento de funcionamiento se encuentran previstas las reglas relativas a los flujos de información para el cumplimiento de la actividad de compensación y liquidación.

4.9. Adicionalmente, Servibanca informará a los accionistas, participantes y al público en general, a través de la página web la información sobre:

- a) Las características del sistema.
- b) Los requisitos de acceso de los participantes.
- c) Las tarifas y comisiones cobradas en desarrollo de la actividad de compensación y liquidación.

4.10. Así mismo, Servibanca ha definido los siguientes estándares de conducta, los cuales son considerados básicos para evitar conflicto de intereses:

4.10.1. Todas las operaciones que se realicen estarán basadas en el respeto a la ley colombiana y el acatamiento de las normas que regulan el funcionamiento del sistema financiero nacional.

4.10.2. Se acatarán las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la organización emanadas de sus Directivos, por lo que todas las operaciones han de estar en concordancia permanente con los principios y valores organizacionales y con los criterios definidos por Servibanca.

4.10.3. Las políticas, principios, normas y procedimientos serán acatados por todos los funcionarios, en especial, aquellos que, por su contacto directo con los Clientes, labores de control o de relación jerárquica, les caben funciones particulares en la prevención y detección del lavado de activos.

4.10.4. Se colaborará decididamente con las áreas de control, con el fin de prevenir que la organización sea objeto de prácticas delictivas.

4.10.5. Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje tiene el carácter de Confidencial, por lo que corresponde mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma, ni se podrá utilizar para beneficio propio o de terceros.

4.10.6. Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y reflejar fielmente los hechos; no deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al lector a engaño, a cometer algún error o a tomar una mala decisión.

4.10.7. No están permitidas situaciones de interferencia entre esferas de interés, las cuales se puedan aprovechar para los colaboradores o para un tercero. Las decisiones que se tomen frente a distintas alternativas de conducta en razón de las funciones no deben implicar la omisión de obligaciones legales, contractuales o morales a las que se está sujeto.

4.10.8. Toda relación que se genere entre empleados de Servibanca y sus Clientes debe basarse en los principios y valores institucionales de la Entidad, por ningún motivo se ha de permitir que los Clientes con el fin de obtener consideraciones o favores especiales, intenten sobornarlos. La honestidad del colaborador y la de toda la organización es puesta a prueba todos los días.

4.10.9. Siempre se orientarán los esfuerzos hacia la calidad de nuestro servicio, de manera que los Clientes reciban el mejor servicio, la mejor atención personalizada y disfruten de los más innovadores productos.



Capítulo V.

5. Reclamaciones Ante la Respectiva Persona Jurídica Para Asegurar el Cumplimiento del Código de Buen Gobierno.

5.1. Para la atención de los intereses de los accionistas, Servibanca cuenta con la oficina de la Gerencia General, medio a través del cual sus accionistas pueden realizar sus peticiones o solicitar información sobre la Entidad.

5.2. Para el cumplimiento de este requisito, los accionistas efectuarán sus reclamos sobre este tema, mediante comunicación escrita dirigida al Gerente General de Servibanca quien, a su vez, procederá a dar traslado al estamento que considere pertinente, con el fin de que este conozca de los hechos que dan lugar a la reclamación.

5.3. La respuesta a esta solicitud deberá emitirse en un término no mayor a treinta (30) días hábiles, contados a partir de la fecha en que sea radicada la solicitud.

5.4. Otra Práctica de Gobierno Corporativo.

La Entidad cuenta con un Código de Ética y Conducta General, el cual tiene como objetivo convertirse en una herramienta orientada a facilitar y respaldar las decisiones y actividades de los colaboradores de Servibanca, tanto con los Clientes internos como externos. Así mismo, es un instrumento que contiene los principios, valores y políticas de carácter general, establecidos al interior de la entidad, con el propósito de orientar la actuación laboral, personal y profesional de cada colaborador.

